Commission des services juridiques

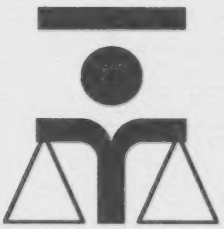
39e Rapport annuel de gestion

2010-2011

L'aide juridique, un réseau au service des gens

39e Rapport annuel de gestion 2010-2011

L'aide juridique,
un réseau
au service des gens



Commission des services juridiques

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN : 978-2-550-62234-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-62235-2 (PDF)
ISSN-0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table **des** matières

Section 1

La présentation du rapport 5

Section 2

Le message du président 6

Section 3

La déclaration du président 8

Section 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 La vision 9

4.4 Les mandats 9

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

Section 5

Le contexte 20

Section 6

Les faits saillants et le rayonnement 21

6.1 Les faits saillants 21

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 22

Section 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 24

Section 8

Le Plan stratégique 2009-2013 et les orientations et objectifs 2010-2011 25

Section 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 34

Section 10

Les autres résultats 39

10.1 Le Comité de révision 39

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée 42

10.3 La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique 45

10.4 Le Service des communications 45

Section 10 *(suite)*

10.5 Le Service de garde téléphonique et le Service de comparution téléphonique **46**
10.6 Le Service de recherche **46**
10.7 La réciprocité **47**
10.8 Le Prix Robert-Sauvé **48**

Section 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives **49**
11.1 L'accès à l'information **49**
11.2 La protection des renseignements personnels **49**
11.3 La Politique linguistique **50**
11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques **50**
11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique **50**
11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées **50**
11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 **51**
11.8 Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire **51**
11.9 Les ressources informationnelles **52**
11.10 Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique **52**

Section 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle **53**
12.1 Les statistiques **53**
12.2 Le profil de la clientèle **64**

Section 13

Les ressources **67**
13.1 Les ressources humaines **67**
13.2 Les ressources financières **68**
13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2011 **69**

Section 14

Les orientations et les objectifs 2011-2012 **90**

Section 15

ANNEXES **94**
Annexe 1 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques **94**
Annexe 2 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 **99**
Annexe 3 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2011 **100**

1. La présentation **du** rapport

Le 15 septembre 2011

M[e] Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14), le trente-neuvième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2011. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

M[e] Denis Roy

2. Le message **du** président

Cher lecteur,
Chère lectrice,

Au nom des membres de la Commission des services juridiques, j'ai le plaisir de vous présenter son 39e rapport annuel. La lecture de ce rapport vous permettra de connaître la majeure partie des activités et réalisations du réseau de l'aide juridique pour l'année financière 2010-2011.

Parmi celles-ci, trois faits saillants méritent particulièrement d'être soulignés :

- Tout d'abord, pour la première fois depuis sa création en 1972, la Commission des services juridiques a vu son mandat élargi par l'ajout d'un tout nouveau volet à sa mission d'origine. Ainsi, la *Loi sur l'aide juridique* est devenue la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c. 12). Le nouveau chapitre III de la loi régit désormais l'obligation de la Commission des services juridiques et des centres régionaux d'offrir les services à des personnes qui ne sont pas économiquement admissibles à l'aide juridique, mais qui bénéficient de l'ordonnance d'un tribunal leur accordant le droit à un avocat rémunéré par l'État. Ces modifications législatives viennent, entre autres, reconnaître l'expertise et consacrer le rôle de la Commission des services juridiques dans la gestion du paiement des honoraires aux avocats qui représentent des clients accusés dans le cadre de mégaprocès. De plus, la Commission peut attribuer aux avocats de certains clients financièrement admissibles un tarif spécial adapté à ces situations lorsque les paramètres prévus à l'article 61.1 de la loi sont démontrés.

  Cette solution législative créée pour assurer la mise en œuvre des obligations constitutionnelles du Procureur général du Québec apporte une innovation dont nous avons toutes les raisons d'être fiers. Elle est le fruit d'une collaboration étroite de tous les instants entre le ministère de la Justice du Québec et la Commission des services juridiques, de sa conception à sa réalisation.

  Pour mettre en œuvre l'application efficace de ses nouvelles obligations, la Commission des services juridiques a créé la Direction de certains services autres que l'aide juridique et pris toutes les dispositions nécessaires pour répondre aux besoins de la clientèle visée dès l'entrée en vigueur de la loi, le 7 septembre 2010.

- Deuxièmement, la Commission a atteint l'objectif qu'elle s'était fixé dans son Plan stratégique 2009-2013 en menant à terme les travaux du Comité sur l'équité salariale du réseau de l'aide juridique dans les délais fixés par la *Loi sur l'équité salariale*. Les membres du comité, formé de gestionnaires et de syndiqués de toutes les régions ont convenu d'un programme d'équité salariale avant le 31 décembre 2010, mettant ainsi fin à leurs travaux entrepris depuis près de quatre ans.

Les résultats de cette opération d'envergure ont permis à de nombreux salariés occupant des catégories d'emplois à prédominance féminine de bénéficier d'un ajustement salarial pour l'avenir et d'une rétroactivité de près de huit millions de dollars répartis conformément aux consensus établis par le comité.

Je me réjouis du résultat de ces travaux qui ont nécessité la collaboration de représentants des employés et des employeurs afin de compléter une opération importante pour le réseau de l'aide juridique et pour ses employés.

- Enfin, la Commission des services juridiques étant visée par la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20), s'est particulièrement activée à répondre à la volonté gouvernementale d'éliminer le déficit de l'État, d'une part, tout en s'assurant du maintien et de la qualité des services à la population, d'autre part.

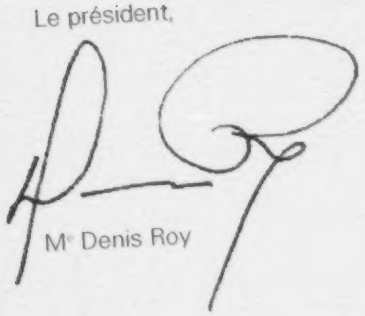
  Pour ce faire, les commissaires ont d'abord adopté une politique de réduction des dépenses présentée et reçue positivement par les autorités gouvernementales. Puis, après de nombreuses consultations auprès des directions régionales qui ont adhéré à l'idée d'adapter la réalité budgétaire du réseau en fonction de ses obligations légales durant la période visée par la loi, les commissaires ont entériné les consensus obtenus en adoptant, le 27 janvier 2011, le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014.

  Encore une fois, le dénouement de cette démarche, aussi délicate que rigoureuse, appartient à tous les intervenants, commissaires et directions générales, et démontre la capacité du réseau de l'aide juridique de se concerter en toutes circonstances.

En conclusion, je tiens à rappeler que la réussite et le succès du réseau de l'aide juridique sont tributaires de l'engagement et du dévouement des bénévoles, commissaires et membres des conseils d'administration des centres régionaux, ainsi que du travail de tout le personnel. Sans ces hommes et ces femmes, il aurait été impossible d'atteindre les résultats obtenus par le réseau en 2010-2011 et de mener à bien son importante mission.

Je vous invite maintenant à consulter notre rapport annuel pour obtenir plus d'information sur l'ensemble des activités et des réalisations du réseau de l'aide juridique pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2011. Ce rapport est également disponible sur le site de la Commission à l'adresse Internet www.csj.qc.ca.

Le président,



M[e] Denis Roy

3. La déclaration **du** président

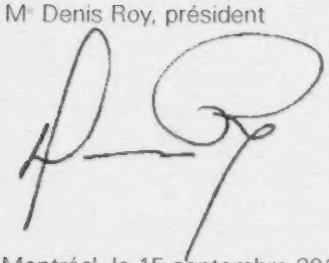
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 15 septembre 2011

4. La présentation **de la** Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi, a été sanctionnée en 1972 et modifiée en profondeur en 1996. Un chapitre portant sur des services rendus à la suite d'ordonnances en matière de droit criminel y a été ajouté en 2010.

La Commission veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles et que certains autres services juridiques soient rendus, tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 Les mandats

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle ou pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*.

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2011

M[e] Denis Roy, président

M[e] Lucie Dufresne, vice-présidente

M[e] Pierre Allen, Trois-Rivières

M. Gilles Baril, Duparquet

M[e] Rachel Caissy, Maria

M[me] Nathalie Cloutier, Montmagny

M[e] Janick Perreault, Montréal

M[e] Benoît Roberge, Sainte-Anne-des-Lacs

M[e] Isabelle Simard, Saguenay

M. Yvon Routhier, délégué du sous-ministre de la Justice

M. Jean-Paul Bergeron
délégué du sous-ministre
de l'Emploi et de la Solidarité sociale

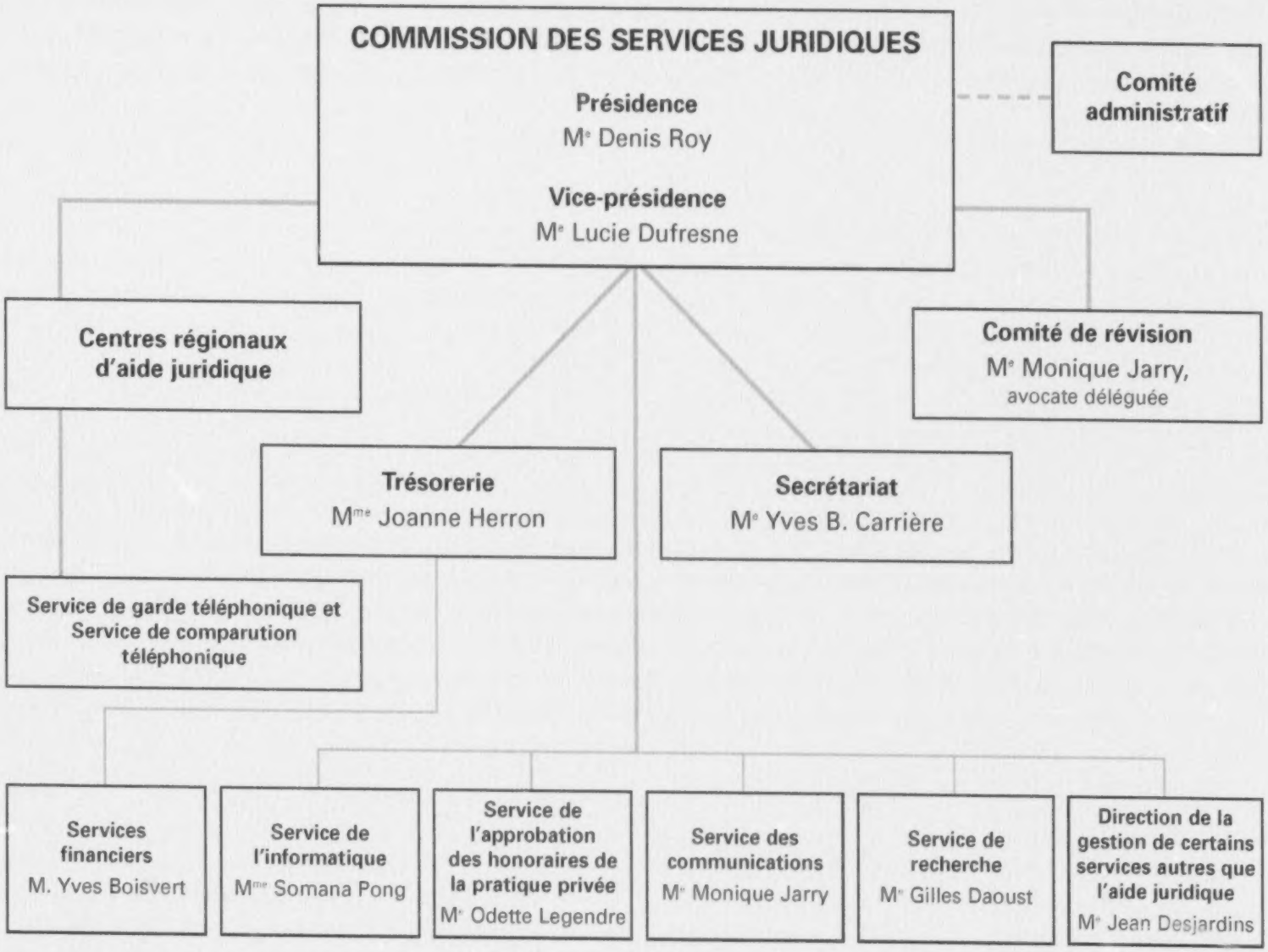
Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de quatre membres au 31 mars 2011, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec madame Louise Roby de la firme de comptables agréés Mazars Harel Drouin, auditeur indépendant de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le Comité administratif a, dans ce cadre, admis deux personnes à l'aide juridique.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Lucie Dufresne
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Comité de révision
Me Monique Jarry,
avocate déléguée
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat
Me Yves B. Carrière
Service de garde téléphonique et Service de comparution téléphonique
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée
Me Odette Legendre
Service des communications
Me Monique Jarry
Service de recherche
Me Gilles Daoust
Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique
Me Jean Desjardins

Membres du Comité administratif au 31 mars 2011

Me Denis Roy, président

Me Lucie Dufresne, vice-présidente

M. Gilles Baril, commissaire

Me Benoît Roberge, commissaire

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des applications nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels (infrastructure du réseau) et logiciels.

Enfin, ce service assure la sécurité informatique. Il assiste et forme les utilisateurs de la Commission et des centres régionaux quant à l'utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume la gestion du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14).

La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique

En vertu du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (L.R.Q., c. A-14), la Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (Direction) gère les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, la Direction peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Elle voit de plus à assurer des services lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toutes autres ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, elle offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met à jour certaines publications juridiques spécialisées.

Il participe aussi à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

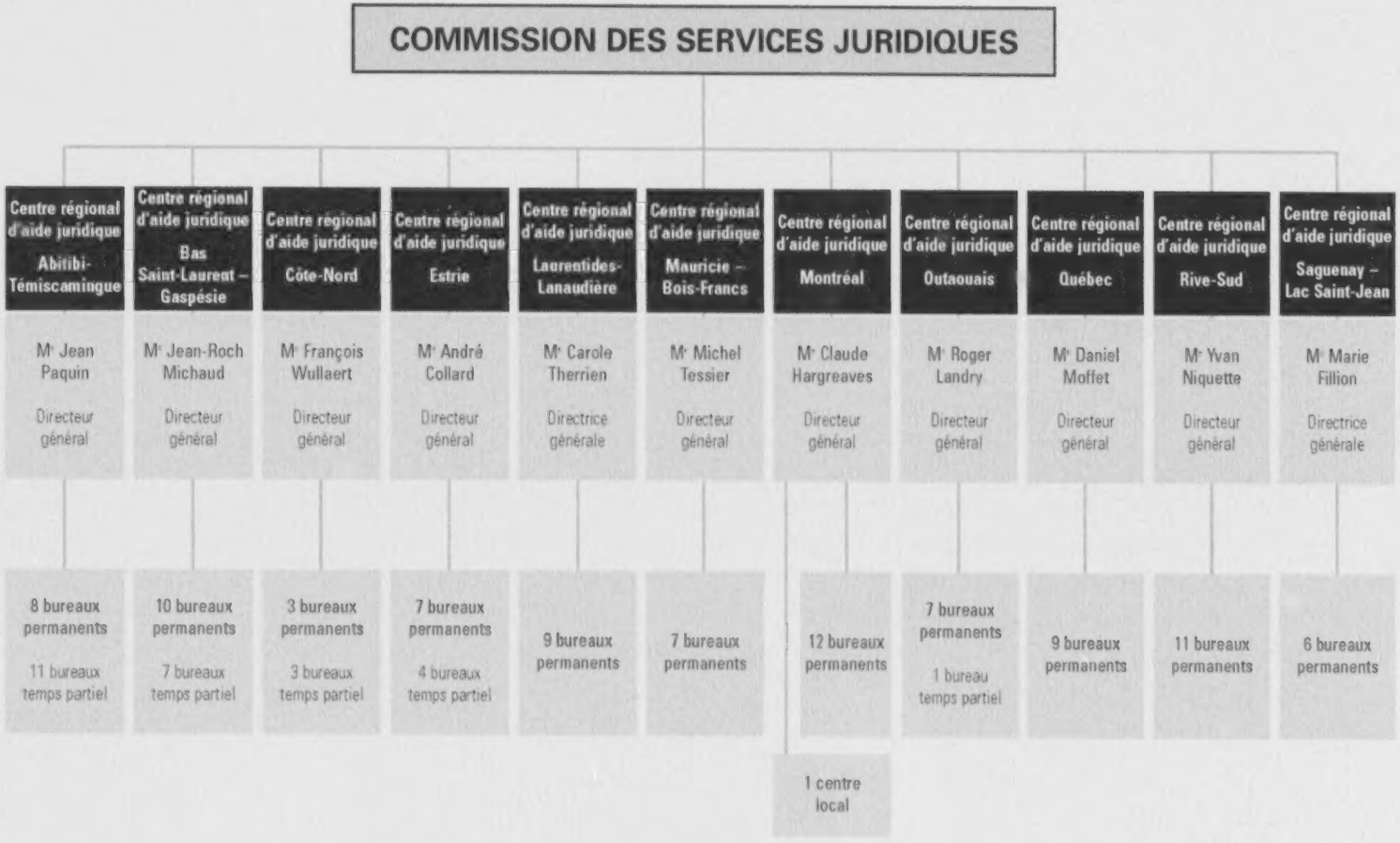
Le Service de garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre régional de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

Le Service de comparution téléphonique

La Commission a confié au Centre régional de la Rive-Sud la gestion du Service de comparution téléphonique qui assure pendant les jours fériés et les fins de semaine le service d'avocats pour répondre aux demandes des personnes détenues qui doivent comparaître devant un magistrat.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Jean Paquin
Directeur général
8 bureaux permanents
11 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent – Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
7 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me André Collard
Directeur général
7 bureaux permanents
4 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Carole Therrien
Directrice générale
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Claude Hargreaves
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
7 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Yvan Niquette
Directeur général
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Saguenay – Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale
6 bureaux permanents

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique;
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2011, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Sylvain Blais, président
M[me] Mireille Bourque
M[e] Denise Descôteaux
M[e] Nathalie Gingras
M[me] Gaétane Petit
M[e] Michel Rolland
M[e] Louis-Charles Bélanger
M[me] Nancy Burrows
M[e] Renée Dussault
M[me] Linda Grégoire
M. André Robitaille
M[e] Jean Paquin, directeur général

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent – Gaspésie

M[me] Micheline Brière, présidente
M[e] Pierre J. Cadieux
M[e] Isabel Côté
M[me] Éliane D'Anjou
M. Richard Marin
M. Claude Poirier
M[e] Marie-France Bergeron
M. André Chouinard
M. Christian Cyr
M. Gervais Marcoux
M[e] Madone Minville
M. Louis-Philippe Ste-Croix
M[e] Jean-Roch Michaud, directeur général

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M[e] Victor St-Onge, président
M. Gino Boucher
M[e] Grégoire Dostie
M. Jacques Landry
M[e] Brigitte-Viviane Lévesque
M. Jean-Marie Picard
M[e] Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M[me] Caroline Dupuis
M[me] Thérèse Laplante
M[me] Nadia Morissette
M[me] Darlene Roberts Rowsell
M[e] François Wullaert, directeur général

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M. Albert Ouellet, président
M[me] Monique Choquette-Habel
M. Charles Coulombe
M. Sylvain Landry
M[e] Daniel Proulx
M[e] Renée Roy
M. André Chartier
M[e] François Chouinard
M[e] André Fournier
M[me] Louise Lemieux
M. Yvon Roberge
M[me] Liette Tessier-Allard
M[e] André Collard, directeur général

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
M[e] Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. Jean-Yves Giguère
M[e] Mélanie St-Onge
M[e] Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M[e] Mélanie Fleurant
M. André Mayer
M[e] André Théorêt
M[e] Carole Therrien, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs

M^me^ Nicole Simmonneau, présidente
M^me^ Rollande Barabé-Cloutier
M^e^ Pierre Bordeleau
M^me^ Sylvie Gervais
M^e^ Luce Lagacé
M^e^ Marie Paillé
M^e^ Michel Tessier, directeur général
M^me^ Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
M^e^ Ann Gagné
M^e^ Jean-François Lacoursière
M^me^ Isabelle Lessard
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^e^ Nicole Parent, présidente
M^e^ Roger Dominguez
M^me^ Arlène Gaudreault
M^me^ Michèle Goyette
M^e^ Danièle Roy
M. Jean Valiquette
M^e^ Claude Hargreaves, directeur général
M^e^ Claudie Bélanger
M^e^ Jacques Forgues
M. Pierre Gendron
M^me^ Diane Hénuset-Déom
M^me^ Huguette St-Louis

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M. Gérard Desjardins, président
M^me^ Sophie Beaudoin
M^e^ Jade Boucher
M^me^ Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
M^e^ Jean-Claude Sarrazin
M^e^ Roger Landry, directeur général
M^me^ Cécile Barrière
M^e^ Charles Belleau
M^e^ Natacha Bouffard
M^e^ Guy Gosselin
M^me^ Anick Ouellette
D^r^ James Williamson

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^me^ Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M^me^ Francine Desbiens
M. Jean Drolet
M. Henri Ouellet
M. François Tremblay
M^e^ Daniel Moffet, directeur général
M^e^ Eric Bouchard
M^me^ Nicole Dion
M^e^ Maurice Dussault
M^e^ Martin Roy
M. Maurice Tremblay

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M^e^ Jacques Sylvestre, président
M^e^ Danielle Deland
M^e^ Marie-André Hotte
M. Luc Lalonde
M^me^ Sylvie Lavigueur
M^e^ Micheline Montpetit
M^e^ Yvan Niquette, directeur général
M^me^ Stella Brochu
M^e^ Monique Fortier
M^e^ Ginette Laflamme
M^me^ Marie-Sophie Lamothe
M. Gilles Mailloux

Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean

M[e] David Duchesne, président	M. Normand Boivin
M[e] Céline Claveau	M. Denis Daigle
M[me] Guylaine Gauthier	M. Yann Gilbert
M[e] Carmen Harvey	M[me] Julie Racine
M. Doris Riverin	M[e] Marion Simard
M[me] Nancy St-Gelais	M. Pierre Tremblay
M[e] Marie Fillion, directrice générale	

5. **Le** contexte

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2011, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Les services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

6. Les faits saillants **et le** rayonnement

6.1 Les faits saillants

Les décisions marquantes des commissaires

Les commissaires ont révisé la Déclaration de services aux citoyens de la Commission des services juridiques. Cette nouvelle déclaration tient compte des modifications qui ont été apportées à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et énonce les engagements de la Commission et des centres régionaux d'aide juridique envers les citoyens et les personnes admissibles aux services offerts en vertu de la loi.

Les commissaires ont adopté la première Politique de sécurité de l'information qui regroupe l'ensemble des mesures de sécurité des ressources informationnelles mises en œuvre à la Commission des services juridiques. Il s'agit d'une politique globale qui présente les principes généraux en matière de sécurité de l'information et les rôles et responsabilités des intervenants en sécurité de l'information à la Commission des services juridiques.

Les commissaires ont, conformément au Plan d'action de développement durable 2009-2013, adopté un Cadre et un Plan de gestion environnementale qui contiennent les mesures de gestion environnementale et les pratiques d'acquisitions écoresponsables de la Commission. Les trois aspects environnementaux significatifs retenus sont les déplacements d'affaires et les déplacements personnels, l'utilisation du papier et la gestion documentaire et l'entreposage de documents. Le Plan de gestion environnementale prévoit la réduction de la consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre, la diminution de l'utilisation du papier et son acquisition écoresponsable et la réduction de l'occupation des espaces et de la consommation d'énergie.

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

L'adoption du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et la création de la Direction de la gestion des services autres que l'aide juridique

En septembre 2010, la *Loi sur l'aide juridique* est devenue la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Ce changement au titre de la loi témoigne de l'ajout de nouvelles responsabilités confiées par le législateur au réseau de l'aide juridique.

Durant l'été 2010, la Commission des services juridiques a mis sur pied la Direction de la gestion des services autres que l'aide juridique à qui a été confiée la mission de voir à fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et d'assurer les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*.

L'équité salariale

Le programme d'équité salariale a été complété à l'automne 2010, les ajustements salariaux ont été effectués et les sommes dues aux employés ont été versées en mars 2011.

Ces travaux seront suivis d'une démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale et d'une opération de relativité salariale ayant pour but d'assurer un traitement équitable à tous les employés.

Campagne d'information

Le Service des communications, en collaboration avec le Comité des communications et le Service de recherche, a préparé un aide-mémoire et une campagne d'information ayant pour thème *« Je règle mes comptes avec mes dettes »*. Au cours de cette campagne, la Commission et les centres régionaux ont mis à la disposition du public un aide-mémoire pratique pour les débiteurs ayant des difficultés à faire face à leur situation d'endettement. Cet aide-mémoire regroupe des recommandations relativement à la façon, pour un débiteur, de gérer ses dettes et des informations sur ses droits et ses recours face aux réclamations d'un créancier.

Cette campagne a débuté dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice et s'est poursuivie par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau. L'aide-mémoire est disponible dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission.

L'attribution du Prix Robert-Sauvé

Le Prix Robert-Sauvé 2010, volet grand public, a été décerné à un avocat de la pratique privée, M[e] Charles Clément, pour la générosité de son implication et son dévouement continu auprès d'une clientèle ayant peu de ressources pour faire valoir ses droits. Le volet réseau de ce prix a été remis à M[e] Raymond A. Gagnon pour son engagement auprès des justiciables les plus démunis et pour son travail qui a mené à la création et la mise sur pied du Centre communautaire juridique de Québec dont il a été le directeur général pendant plus de 35 ans.

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à diverses rencontres et à des colloques afin de partager leur expertise en matière d'aide juridique.

M[e] René Sévigny, a été nommé bâtonnier du Barreau de Bedford.

M[e] Caroline Aubin a été nommée bâtonnière du Barreau du Saguenay – Lac Saint-Jean.

M[e] Anne Lessard assume la présidence de l'Association des avocats et avocates de province.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

7. Le rappel de la Déclaration de services **aux** citoyens

En décembre 2010, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes
Exercice 2010-2011

Nombre de plaintes reçues	**68**
Nombre de plaintes en cours de traitement	**9**
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	**43**
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	**6**
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	**9**
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	**0**
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	**1**

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

8. Le Plan stratégique 2009-2013 **et les** orientations et objectifs 2010-2011

Préparé de concert avec les onze centre régionaux d'aide juridique, le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques comprend des éléments visant à améliorer l'accès à la justice et la qualité des services juridiques offerts aux justiciables, et ce, dans la continuité du Plan stratégique du ministère de la Justice.

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques contient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Le réseau de l'aide juridique a incorporé les enjeux et les orientations stratégiques mis de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca.

Tableau synthèse du Plan stratégique 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2009-2013 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2010-2011, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Enjeu 1 : Confiance des citoyens dans le régime de l'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 : Accès facile à de l'information vulgarisée

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins	1° Nombre de chroniques diffusées	18 chroniques par année
	2° Pourcentage des chroniques déposées sur le site Internet	100 % des chroniques diffusées
	3° Nombre d'aide-mémoire publiés	1 aide-mémoire par année
	4° Pourcentage des aide-mémoire diffusés sur le site Internet	100 % des aide-mémoire publiés
	5° Pourcentage des brochures existantes mises à jour	100 % en 2013
	6° Pourcentage des brochures mises à jour sur le site Internet	100 % en 2013

Résultats 2010-2011

Le Service des communications de la Commission et le Comité des communications du réseau de l'aide juridique ont préparé et diffusé 12 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission.

Le Service des communications, en collaboration avec le Comité des communications et le Service de recherche, a préparé un aide-mémoire et une campagne d'information ayant pour thème *« Je règle mes comptes avec mes dettes »*. Cet aide-mémoire vise à mieux outiller les débiteurs aux prises avec des problèmes d'endettement. Lancé dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice, il est disponible dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime de l'aide juridique	Nombre d'activités pour réaliser l'objectif	12 activités nationales ou régionales annuellement

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont participé à la semaine des Rendez-vous avec la justice organisée par le ministère de la Justice, sous le thème « La justice au service du citoyen ». La Commission a profité de l'occasion pour diffuser son aide-mémoire *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »* portant sur le volet contributif du régime d'aide juridique. La plupart des centres régionaux ont offert à la population des activités diversifiées telles que des conférences, des ateliers, des kiosques d'information, des consultations gratuites, etc.

Section **8**

Axe 1.2 : Degré de confiance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.1 Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Révision et diffusion de la Déclaration de services aux citoyens	Un document produit au 31 mars 2011

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques a adopté une nouvelle Déclaration de services aux citoyens qui modernise ce texte et intègre les modifications qui ont été apportées à sa loi en septembre 2010. Cette déclaration est déposée sur le site Internet de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.2 Réaliser un sondage	Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle	Un sondage effectué au cours de l'année financière 2012-2013

Résultats 2010-2011 :

À réaliser

Enjeu 2 : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 : Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Nombre d'aînés admis à l'aide juridique	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

Résultats 2010-2011 :

La collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#7 Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire	Le nombre de demandes d'aide juridique acceptées	Réponse à l'ensemble des demandes d'aide juridique et maintien du ratio de la mixité

Résultats 2010-2011

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Axe 2.2 : Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	Nombre de demandes au volet contributif	Doubler le nombre de demandes au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à la mise en valeur de l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. La Commission a poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière. Au cours de la dernière année financière, la demande dans le cadre du volet contributif a continué de s'accroître.

Axe 2.3 : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.3.1 Évaluer l'opportunité d'offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer leur admissibilité à l'aide juridique en ligne	Évaluation de l'opportunité de mettre en opération un calculateur sur le site Internet de la Commission des services juridiques	Évaluation complétée en 2011

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques a établi qu'il est possible et avantageux pour la population qu'une calculette puisse être consultée sur son site Internet afin de permettre d'estimer sommairement l'admissibilité financière à l'aide juridique d'une personne ou d'une famille. Les règles relatives à l'admissibilité financière à l'aide juridique étant relativement complexes, la page du site où sera hébergée la calculette devra comporter un avertissement à cet effet. Il faudra qu'il soit clair que le calcul effectué n'est qu'une estimation et que l'utilisateur a toujours avantage à se rendre dans un bureau d'aide juridique pour déterminer de façon précise son admissibilité financière.

Section 8

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Pourcentage d'intégration des nouveaux employés	100 % des nouveaux employés

Résultats 2010-2011

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite à chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et se préparent au renouvellement du personnel. Depuis 2005, le Comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau, a travaillé à préparer la gestion des départs à la retraite et les changements de personnel qui en découlent. Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution pour préparer des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique.

Les douze employeurs du réseau de l'aide juridique ont préparé une trousse d'accueil du nouveau personnel, avocats et employés de soutien.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires	Pourcentage des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %

Résultats 2010-2011

Les gestionnaires du réseau de l'aide juridique participent à diverses formations visant le développement de leurs compétences. Parmi celles-ci, on retrouve des formations offertes par le Conseil exécutif pour les cadres de la haute fonction publique, des formations en matière de gestion écoresponsable, des formations offertes par les ordres professionnels pour les responsables des services financiers. Certains gestionnaires ont bénéficié d'un accompagnement individuel en entreprise et d'une formation pour améliorer leur gestion des ressources humaines. Plus de 80 % des gestionnaires ont participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.3 Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel	Un sondage

Résultats 2010-2011 :

À réaliser

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#2 Créer un nouveau service à la Commission des services juridiques afin de mettre en œuvre la gestion de la prestation des services juridiques offerts en vertu de la *Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques* (Projet de loi 83 – L.Q. 2010, c. 12)	Mise en place d'une Direction et embauche d'employés	Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique – opérationnelle en 2010-2011

Résultats 2010-2011

Durant l'été 2010, la Commission des services juridiques a mis sur pied la Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique à qui a été confiée la mission de voir à fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et d'assurer les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#3 Poursuivre et réaliser les travaux sur l'équité salariale	État d'avancement des travaux	Réaliser un programme d'équité salariale

Résultats 2010-2011

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été modifiée afin que la Commission des services juridiques soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux aux fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale a été établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux.

Le Comité d'équité salariale de l'aide juridique a poursuivi ses travaux au cours de l'année financière 2010-2011 et la dernière étape a été complétée. Le programme d'équité salariale a été réalisé à l'automne 2010 et les sommes dues aux employés ont été versées en mars 2011.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#4 Poursuivre les travaux et renouveler les conventions collectives des employés et des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique	État d'avancement des travaux de négociation	Signature de la convention collective

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique ont entamé les négociations avec l'ensemble des syndicats représentant les employés salariés du réseau de l'aide juridique.

Axe 3.2 : Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique	1° Pourcentage du taux d'utilisation des téléservices	80 %
	2° Utilisation du paiement direct	50 %

Résultats 2010-2011

La Commission a continué ses efforts pour favoriser l'utilisation des téléservices. La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2011, 3 013 avocats et notaires s'y étaient inscrits, soit une hausse de 13,6 % par rapport à l'année précédente. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	Nombre de rencontres des partenaires	8 rencontres

Résultats 2010-2011

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, il y a eu de nombreux échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux. Ces échanges ont porté sur l'application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats), du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que sur la mise en œuvre du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

De plus, la directrice du service leur a transmis, au fil des mois, les plus récentes décisions arbitrales en matière d'application du Tarif des avocats.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#1 Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques a continué de verser, à la demande du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Justice du Québec, des honoraires à des avocats de la pratique privée dont les clients ont obtenu une ordonnance judiciaire qui a reconnu leur droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable. La Commission a procédé à ces paiements conformément à la procédure adoptée à cette fin.

Au cours de l'année financière 2010-2011, la Commission des services juridiques a versé à des avocats de la pratique privée plus de 1 367 187 $ qui lui ont été remboursés par les deux ministères.

Axe 3.3 : Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	Nombres de rencontres des gestionnaires	19 rencontres annuellement

Résultats 2010-2011 :

La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2010-2011.

Réunions des commissaires	*7*
Réunions du Comité administratif	*7*

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2010-2011, les comités suivants se sont réunis :

Comité de la relève	*1*
Comité sur le volume d'activités professionnelles (CVAP)	*1*
Comité sur les demandes d'aide juridique	*2*
Réunions des directeurs généraux	*9*

La direction de la Commission des services juridiques a tenu onze rencontres afin de discuter des demandes budgétaires avec les présidents des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique.

Axe 3.4 : Mesure des performances de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés	Nombre d'indicateurs de gestion révisés (Codes d'ouverture des demandes d'aide juridique, codes de fermeture des dossiers d'aide juridique, politiques internes, etc.)	Tous les indicateurs de gestion révisés et intégrés

Section 8

Résultats 2010-2011

Au cours de l'année financière terminée le 31 mars 2010, le Comité sur les demandes d'aide juridique a complété la révision de la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et de la Politique de fermeture des dossiers d'aide juridique. Ces instruments sont essentiels pour assurer une gestion homogène des demandes d'aide juridique, que ce soit pour les mandats confiés à des avocats permanents de l'aide juridique ou à des avocats de la pratique privée, et un traitement uniforme lors de la fermeture des dossiers des avocats permanents de l'aide juridique. Ces politiques sont constamment mises à jour.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#5 Adopter et mettre en application la Politique sur la sécurité de l'information	Préparation et diffusion de la politique	Document produit au 31 mars 2011

Résultats 2010-2011

Les commissaires ont adopté la Politique de sécurité de l'information qui regroupe l'ensemble des mesures de sécurité des ressources informationnelles mises en œuvre à la Commission des services

juridiques. Il s'agit d'une politique globale qui énonce les principes généraux retenus par la Commission en matière de sécurité de l'information et précise les rôles et les responsabilités des divers intervenants à ce sujet.

Objectifs annuels 2010-2011	Indicateurs	Cibles
#6 Compléter l'implantation d'un logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais de l'aide juridique	Implantation du programme informatique de gestion des comptes à recevoir et formation des utilisateurs	Logiciel et personnel opérationnel au 31 mars 2011

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques poursuit le développement d'un programme qui lui permettra de gérer l'application du volet contributif ainsi que les nombreux cas de recouvrement prévus à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et à son règlement. Les tests d'implantation de ce programme se sont poursuivis au cours de la dernière année financière. Il sera déployé dans le réseau de l'aide juridique au cours de l'année financière 2011-2012.

9. Le Plan d'action **de** développement durable 2009-2013

La Commission des services juridiques a adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Les cinq objectifs organisationnels retenus dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission des services juridiques permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

Tableau synthèse du Plan d'action de développement durable 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission des services juridiques et les centres régionaux présentent les gestes qui ont été posés au cours de l'année financière 2010-2011 afin de réaliser les objectifs qui ont été fixés pour la période 2009 à 2013.

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation auprès du personnel de la Commission des services juridiques et celui de chacun des centres régionaux	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable et de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières	50 % du personnel d'ici le 31 mars 2011 et 80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2010-2011

L'orientation stratégique numéro 1 est une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

C'est dans cette perspective que les gestionnaires du réseau de l'aide juridique ont mis sur pied des activités de formation et de sensibilisation de leur personnel afin de porter à leur connaissance la stratégie gouvernementale en matière de développement durable et des pratiques de consommation responsables au sein de l'organisation.

Ainsi, à la Commission des services juridiques, des sessions d'information ont été tenues afin de diffuser et de faire connaître le Plan d'action de développement durable 2009-2013 adopté par la Commission et les centres régionaux d'aide juridique. Le journal interne du réseau a été diffusé uniquement en format électronique et il comprend une chronique régulière sur le développement durable.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités favorisant la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la prévention au travail	80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2010-2011

La Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin de sensibiliser ses employés à la prévention au travail. Une journée de formation portant sur la santé et la sécurité au travail a été organisée pour tout le personnel de soutien.

Dans le cadre de l'assurance collective de ses employés, la Commission des services juridiques offre l'accès à un programme d'aide aux employés.

Des centres régionaux d'aide juridique ont proposé des activités ou mis sur pied un comité pour sensibiliser le personnel à la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables au sein de la Commission des services juridiques et des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables par la Commission des services juridiques, en collaboration avec les centres régionaux	Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables

Résultats 2010-2011

Section 9

Le 17 mars 2011, les commissaires ont adopté un Cadre et un Plan de gestion environnementale qui contiennent les mesures de gestion environnementale et les pratiques d'acquisitions écoresponsables de la Commission. Les trois aspects environnementaux significatifs retenus sont les déplacements d'affaires et les déplacements personnels, l'utilisation du papier et la gestion documentaire et l'entreposage de documents. Le Plan de gestion environnementale prévoit la réduction de la consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre, la diminution de l'utilisation du papier et son acquisition écoresponsable et la réduction de l'occupation des espaces et de la consommation d'énergie.

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multi-matières de papier-carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau potable embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au fournisseur lorsqu'elles ont été utilisées.

Pour leur part, les centres régionaux d'aide juridique ont posé des actions concrètes afin de mettre en œuvre des pratiques écoresponsables. Certains centres ont acquis des imprimantes permettant d'effectuer l'impression recto verso, d'autres participent à des programmes de récupération des cartouches pour imprimantes. La plupart des centres participent à la campagne afin d'inciter les avocats de la pratique privée à procéder à la facturation en ligne et ils leur envoient les mandats d'aide juridique en format électronique ou par télécopieur plutôt que par la poste. Lorsque la situation s'y prête, les centres favorisent le transport en commun lors des déplacements pour se rendre au travail ou à des activités professionnelles.

Orientation stratégique 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental 20 :

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience.

Actions	Indicateurs	Cibles
Favoriser la répartition des services d'aide juridique, dans un souci d'équité et d'efficience	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif

Résultats 2010-2011

La direction de la Commission des services juridiques a poursuivi l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE) qui avait été adopté par les commissaires lors de l'exercice financier 2007-2008. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande de la clientèle dans tout le réseau de l'aide juridique. C'est en vertu de ce plan que la Commission maintient une surveillance constante de l'évolution des statistiques de la demande d'aide juridique pour l'ensemble du réseau.

Depuis le 1er avril 2008, la Commission des services juridiques a attribué des ressources à quatre centres régionaux afin de leur permettre de faire face à la hausse de la demande dans leur région ou de rendre de nouveaux services. Cette hausse de l'offre de services se reflète au tableau des ressources humaines que l'on retrouve à la section 13.1 du présent rapport.

Des centres régionaux d'aide juridique ont pris des mesures pour redistribuer les ressources humaines à leur disposition et favoriser la répartition des services d'aide juridique de façon équitable sur tout leur territoire afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Pour ce faire, ils suivent de près l'évolution de la demande d'aide juridique.

Orientation stratégique 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental 26 :

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

Actions	Indicateurs	Cibles
Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion Promouvoir plus particulièrement le volet contributif	Activités de promotion sur les services de l'aide juridique incluant les activités de formation du personnel ou d'information à la clientèle et à la population en général Statistiques des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2010-2011

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »* portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière. Au cours de la dernière année financière, la demande dans le cadre du volet contributif a continué de s'accroître.

Section 9

10. Les **autres** résultats

10.1 Le Comité de révision

10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2011, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[me] Suzanne Pilon *(ad hoc)*

10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 375 demandes de révision en 2010-2011. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers non traités au 31 mars
2011	1375	226
2010	1309	226
2009	1366	223[1]

10.1.3 Les audiences du Comité

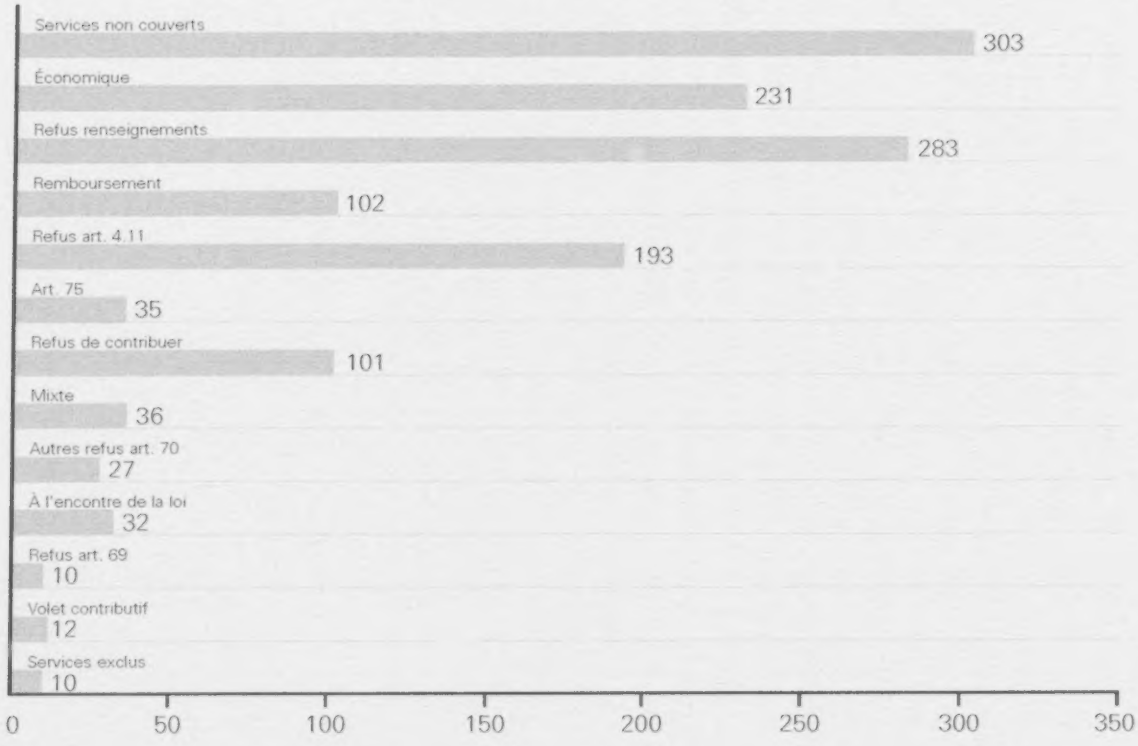
Le Comité a tenu 46,5 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 25 dossiers, en moyenne, pour un total de 1 149 dossiers.

Dans 58 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 065 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 26 décisions sur vue de dossiers. Les audiences ont lieu, en majorité, à la demande des requérants ou de leur avocat.

Le Comité a entendu 27 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

[1] Au 31 mars 2009 il y avait 223 dossiers non traités et non pas 219 tel que mentionné au rapport annuel de gestion 2008-2009.

Nature des refus* qui font l'objet d'une demande en révision en 2010-2011



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*								
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Montréal	272	0	126	8	3	**409**	31	82	**522**
Bas Saint-Laurent - Gaspésie	26	0	5	0	0	**31**	5	1	**37**
Côte-Nord	21	0	1	1	2	**25**	0	2	**27**
Estrie	30	0	14	3	0	**47**	15	3	**65**
Laurentides-Lanaudière	91	0	44	3	2	**140**	14	30	**184**
Mauricie - Bois-Francs	42	1	15	1	0	**59**	6	7	**72**
Abitibi-Témiscamingue	8	0	1	0	0	**9**	2	2	**13**
Outaouais	26	0	7	2	0	**35**	2	4	**41**
Québec	81	0	47	2	0	**130**	19	30	**179**
Rive-Sud	86	0	55	16	1	**158**	7	17	**182**
Saguenay – Lac Saint-Jean	31	0	13	2	1	**47**	4	2	**53**
TOTAL 2010-2011	**714**	**1**	**328**	**38**	**9**	**1090**	**105**	**180**	**1375**
TOTAL 2009-2010	718	3	306	30	8	1065	84	157	1306
TOTAL 2008-2009	716	6	316	30	0	1068	90	180	1338

* conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist.: demandes de révision retirées.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

Le guichet unique

Les centres régionaux d'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée et ceux des notaires. Ces honoraires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats), du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique*, ainsi que du *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010)*.

Le Tarif des avocats entré en vigueur le 23 octobre 2008 est échu depuis le 31 mars 2010. Malgré son expiration, cette entente continue de s'appliquer jusqu'à son remplacement.

Les téléservices

La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2011, 3 013 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement[2]

En 2010-2011, le réseau de l'aide juridique a payé 81 191 relevés d'honoraires originaux à 2 066 avocats de la pratique privée et à 140 notaires. Des honoraires de 42 374 645 $ et des déboursés de 5 623 100 $ ont été versés[1]. Il s'agit d'un paiement moyen d'environ 923 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 20 474 $ d'honoraires et les notaires, 537 $.

De plus, une somme 752 334 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 16,29 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2011.

Section **10**

[1] Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2010-2011. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

[2] Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 529 à 576 en 2010-2011. La Commission constate donc une augmentation de 9 % du nombre d'utilisateurs de ce service.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2010-2011, versé un montant de 9 404 $[1] en intérêts, soit 0,02 % sur des paiements totalisant 47 997 745 $ versés aux avocats et aux notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 99,98 %.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec, un montant de 989 174 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès. La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années.

La Commission a également versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada, un montant de 378 013 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits fédéraux.

[1] Sont inclus des intérêts au montant de 2 849 $ versés à la suite d'une sentence arbitrale en matière de droit carcéral sur des honoraires de 69 836 $ dus rétroactivement.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	377	17 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	776	36 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	298	14 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	161	8 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	121	6 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	83	4 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	208	10 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	37	2 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	11	1 %
140 000,01 $	et plus		33	2 %
TOTAL			**2105**	**100 %**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ
VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT
LE 31 MARS 2011, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	116
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	156
CÔTE-NORD	81
ESTRIE	295
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	681
MAURICIE – BOIS-FRANCS	400
MONTRÉAL	1 158
OUTAOUAIS	126
QUÉBEC	439
RIVE-SUD	807
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	121
COMMISSION	39
TOTAL	**4 419**

NOTE: Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2010-2011 est de 2 105 avocats.

10.3 La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique se sont vu confier de nouvelles responsabilités lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite par l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c.12). Le nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, entrée en vigueur en septembre 2010, propose des solutions novatrices à des problèmes auxquels font face la plupart des régimes d'aide juridique au Canada.

La Commission et le réseau doivent désormais fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et à assurer les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*.

La Commission a donc procédé à la création d'un nouvel environnement administratif et informatique pour relever ce défi. La Direction de la gestion de certains services autres que l'aide juridique a ainsi été mise sur pied au cours de l'été 2010 afin de mettre en place la structure nécessaire pour assumer ces nouvelles responsabilités. Elle a établi, pour ce faire, des liens de réseautage avec les partenaires concernés, produit les outils de soutien pour les administrateurs du réseau et offert de la formation à l'ensemble des juges de la Cour du Québec qui siègent en matière de droit criminel.

Depuis sa création, la Direction a agi dans plusieurs dossiers de désignations d'avocats et de mégaprocès et elle travaille de concert avec le Service de l'approbation des comptes d'honoraires de la pratique privée au traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats qui ont reçu des mandats en vertu du chapitre III de la loi.

Au cours de la période de sept mois qui a suivi l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, la Direction a émis 67 mandats, soit un mandat à la suite d'une ordonnance dans le cadre d'un mégaprocès, 49 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 17 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat.

La Direction travaille maintenant à raffiner ses outils, sa structure et ses processus de gestion pour répondre aux objectifs fixés par la loi.

10.4 Le Service des communications

En collaboration avec le comité des communications, le service a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public.

Pour la 4e année consécutive, une campagne d'information a été proposée au public. Cette année elle avait pour thème « *Je règle mes comptes avec mes dettes* ». Au cours de cette campagne, la Commission et les centres régionaux ont mis à la disposition du public un aide-mémoire pratique pour les débiteurs ayant des difficultés à faire face à leur situation d'endettement. Cette campagne a débuté dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice et s'est poursuivie par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau. L'aide-mémoire est disponible dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission.

De plus, des chroniques sur différents problèmes juridiques ont été diffusées en ligne et distribuées à des organismes régionaux.

Des employés de la Commission ont répondu aux invitations du Service des communications et ont participé à la campagne Défi climat 2010 et aux activités de sensibilisation au développement durable proposées lors du Jour de la Terre du 22 avril 2010.

10.5 Le Service de garde téléphonique et le Service de comparution téléphonique

Le Centre régional d'aide juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Au cours de l'année financière 2009-2010, le Service de garde téléphonique avait reçu 34 345 appels téléphoniques. Pour l'année 2010-2011, il en a reçu 33 631.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés aux avocats du réseau qui ont répondu à 8 794 appels.

Le Centre communautaire juridique de la Rive-Sud collabore avec le ministère de la Justice afin de s'assurer que la clientèle de l'aide juridique bénéficie de l'assistance d'un avocat de l'aide juridique dans toutes les régions où le système de comparution téléphonique a été mis en place.

Le centre régional de la Rive-Sud, qui est mandaté par la Commission des services juridiques, a poursuivi sa collaboration avec le ministère de la Justice afin de s'assurer que les citoyens détenus et amenés devant un juge de paix bénéficient de l'assistance d'un avocat dans toutes les régions où le système de comparution téléphonique a été mis en place. Pour l'année 2010-2011, le Service de comparution téléphonique a procédé à 60 % des comparutions des personnes détenues au cours des fins de semaine et des jours fériés, pour un total de 1 115 cas.

10.6 Le Service de recherche

La recherche

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Au 31 mars 2010, la banque de données de la Commission contenait 76 174 documents. Depuis, 2 111 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 78 285 documents. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu près de 4 000 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, 3 495 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. 1 396 de ces consultations furent complétées par téléphone, les autres demandes firent l'objet soit d'une opinion écrite ou d'un envoi de documents.

Le service assure la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, *l'Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

Le Service de recherche a aussi organisé deux journées de formation en novembre 2010 dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique.

De plus, quatre (4) journées de formation en droit social ont été tenues en avril 2010 pour les nouveaux avocats du réseau de l'aide juridique (une cinquantaine de personnes). À cette occasion, les conférences ont été présentées par les avocats du Service de recherche et par des avocats chevronnés du réseau.

Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances, dont la Cour d'appel. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application du nouveau chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.*

10.7 La réciprocité

En 2010-2011, 304 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale, dont 177 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 127 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour **66,92 %** de l'Ontario (85 demandes). Les demandes du Québec s'adressent aussi en grande partie à l'Ontario dans une proportion de **68,92 %** (122 demandes).

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8	6
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	12	7
CÔTE-NORD	0	0
ESTRIE	10	2
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23	14
MAURICIE – BOIS-FRANCS	2	3
MONTRÉAL	60	49
OUTAOUAIS	37	28
QUÉBEC	9	5
RIVE-SUD	14	11
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	2	2
Total pour les régions du Québec	**177**	**127**
ALBERTA	6	14
COLOMBIE-BRITANNIQUE	7	16
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	2	2
NOUVEAU-BRUNSWICK	17	20
NOUVELLE-ÉCOSSE	5	1
NUNAVUT	0	0
ONTARIO	85	122
SASKATCHEWAN	0	0
TERRE-NEUVE	4	2
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	1	0
Total pour les provinces/territoires	**127**	**177**

10.8 Le Prix Robert-Sauvé

L'attribution du Prix Robert-Sauvé

Le Prix Robert-Sauvé 2010, volet grand public, a été décerné à un avocat de la pratique privée, Me Charles Clément, pour la générosité de son implication et son dévouement continu auprès d'une clientèle ayant peu de ressources pour faire valoir ses droits. Le volet réseau de ce prix a été remis à Me Raymond A. Gagnon pour son engagement auprès des justiciables les plus démunis et pour son travail qui a mené à la création et la mise sur pied du Centre communautaire juridique de Québec dont il a été le directeur général pendant plus de 35 ans.

11. Les **autres** exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Commission des services juridiques a reçu et traité quinze demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et aucune demande de révision n'a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

Actuellement, une seule demande de révision est pendante devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de demande de révison
Accès aux renseignements personnels	6	20 jours et moins	4			2		
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	2	20 jours et moins	2					
Rectification de renseignements personnels								
Accès à des documents	7	20 jours et moins (6) 30 jours et moins (1)	3			4		
Accès à des documents touchant des tiers								

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2010-2011, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

La Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan a été déposé à l'Office. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2010-2011.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Au cours de l'année financière 2009-2010, les commissaires ont adopté le troisième Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action couvre les années financières 2010 à 2012.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des lieux et des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement, dans son rapport rendu public par la présidente du Conseil du trésor en juin 2006, recommande le maintien de la Commission des services juridiques et de son Comité de révision. Il recommande aussi que « la Commission produise l'information de gestion qui lui permettra de mesurer adéquatement son prix de revient par type de dossier selon qu'elle utilise des avocats salariés ou de pratique privée[5] ».

La Commission des services juridiques a confié au Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale de l'administration publique (CREXE) un mandat afin d'évaluer la faisabilité et la possibilité d'effectuer une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossier et selon que le dossier est traité par un avocat permanent de l'aide juridique ou par un avocat de la pratique privée. Le CREXE a remis à la Commission des services juridiques un rapport qui confirme la faisabilité d'une étude de prix de revient pour le réseau de l'aide juridique.

11.8 Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire

Pour répondre aux exigences de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, c. 20) (Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire), les commissaires ont adopté au cours de la présente année financière un mémoire contenant la Politique de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques. Ils y ont soumis une demande afin de soustraire partiellement la Commission à l'application du chapitre I de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire. Cette demande tient compte des particularités du réseau de l'aide juridique et comporte une cible réduite de dépenses compressibles qui a été acceptée par le Conseil des ministres.

Par la suite, les commissaires ont adopté le Plan de gestion du cadre financier 2010-2014 afin d'encadrer les responsabilités financières de toutes les entités du réseau de l'aide juridique et de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide juridique puissent continuer de recevoir tous les services auxquels ils ont droit, tout en respectant les paramètres de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire.

Pour l'année financière 2010-2011, la cible globale de réduction des dépenses de la Commission des services juridiques a été atteinte et les prescriptions de la Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire ont été respectées.

En 2010-2011, la Commission des services juridiques a versé à ses cadres les bonis au rendement suivants pour la période d'évaluation du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 :

	Nombre de bonis au rendement	Montant total $
Cadres non juridiques	6	37 932 $
Cadres juridiques	20	183 420 $
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	**26**	**221 352 $**

[5] Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006, page 56

11.9 Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer l'échange sécurisé d'information entre les composantes du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission.

En 2010-2011, les dépenses de maintien de l'actif liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 559 900 $.

11.10 Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de son règlement.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification de ces demandes est réalisée par les représentants du vérificateur interne de la Commission des services juridiques.

Pour sa part, le Contrôleur des finances, dans le cadre de son attestation de la demande de paiement relative aux dépenses encourues en vertu de l'Entente Canada-Québec concernant l'aide juridique en matière de droit criminel, l'aide juridique aux adolescents visés par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et dans les affaires relatives aux immigrants et aux réfugiés, examine l'admissibilité d'un certain nombre de demandes en matière criminelle et pénale sélectionnées parmi celles acceptées l'année précédente.

Les travaux de la Commission et ceux du Contrôleur des finances sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

12. Les données statistiques **et** le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 264 676 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2010-2011 : 223 518 demandes ont été acceptées (84,4 %), 38 280 refusées (14,5 %) et 2 878 n'étaient pas statuées au 31 mars 2011 (1,1 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 223 164 (99,8 %) cas sont de nature civile, criminelle ou pénale et 354 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 113 881 (51,0 %) concernaient des problèmes en matière civile et 109 283 (49,0 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2009-2010 et 2010-2011.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 269 150 en 2009-2010 à 264 676, soit une diminution de 1,7 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,4 % et 18,3 % pour une moyenne du réseau de 14,5 %. Cela représente une diminution de 0,3 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2009-2010.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 0,3 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 0,3 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 1,5 % entre 2009-2010 et 2010-2011. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 0,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 0,2 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 105 299 à 103 692.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 1,6 % entre 2009-2010 et 2010-2011. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 0,5 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 4,5 %.

7. Durant l'exercice 2010-2011, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 23,5 % « Familial », 37,6 % « Civil autre » et 38,9 % « Criminel et pénal ».

8. Durant l'exercice 2010-2011, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,7 % « Familial », 26,6 % « Civil autre » et 57,7 % « Criminel et pénal ».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	9 930	8 827	88,9 %	955	9,6 %	148	1,5 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11 329	10 175	89,8 %	1 119	9,9 %	35	0,3 %
CÔTE-NORD	6 155	5 782	94,0 %	335	5,4 %	38	0,6 %
ESTRIE	16 500	14 454	87,6 %	1 791	10,9 %	255	1,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	29 876	24 680	82,6 %	5 041	16,9 %	155	0,5 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	20 055	17 258	86,1 %	2 673	13,3 %	124	0,6 %
MONTRÉAL	81 929	66 487	81,2 %	14 998	18,3 %	444	0,5 %
OUTAOUAIS	15 116	12 777	84,5 %	2 079	13,8 %	260	1,7 %
QUÉBEC	27 837	24 021	86,3 %	3 492	12,5 %	324	1,2 %
RIVE-SUD	35 347	29 568	83,7 %	4 749	13,4 %	1 030	2,9 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	10 602	9 489	89,5 %	1 048	9,9 %	65	0,6 %
TOTAL	**264 676**	**223 518**	**84,4 %**	**38 280**	**14,5 %**	**2 878**	**1,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF	**14 205**	**7 969**	**56.1%**	**6 014**	**42,3 %**	**222**	**1,6 %**
TOTAL 2009/2010	269 150	227 216	84,4 %	39 778	14,8 %	2 156	0,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	14 163	7 784	55,0 %	6 182	43,6 %	197	1,4 %
TOTAL 2008/2009	265 215	222 885	84,1 %	38 575	14,5 %	3 755	1,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	12 872	6 763	52.6 %	5 795	45,0 %	314	2,4 %

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2010
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2009/2010	269 150	227 216	84,4 %	39 778	14,8 %	2 156	0,8 %
TOTAL 2009/2010 RÉVISÉ *	269 150	228 498	84,9 %	40 519	15,1 %	133	0,0 %

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2010/2011 des 2 156 demandes non-statuées au 31 mars 2010.

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 827	8 801	99,7 %	26	0,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 175	10 150	99,8 %	25	0,2 %
CÔTE-NORD	5 782	5 780	100,0 %	2	0,0 %
ESTRIE	14 454	14 403	99,6 %	51	0,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 680	24 655	99,9 %	25	0,1 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 258	17 172	99,5 %	86	0,5 %
MONTRÉAL	66 487	66 437	99,9 %	50	0,1 %
OUTAOUAIS	12 777	12 768	99,9 %	9	0,1 %
QUÉBEC	24 021	24 007	99,9 %	14	0,1 %
RIVE-SUD	29 568	29 524	99,9 %	44	0,1 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 489	9 467	99,8 %	22	0,2 %
TOTAL	**223 518**	**223 164**	**99,8 %**	**354**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 969**	**7 941**	**99,6 %**	**28**	**0,4 %**
TOTAL 2009/2010	227 216	226 766	99,8 %	450	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 784	7 751	99,6 %	33	0,4 %
TOTAL 2008/2009	222 885	222 405	99,8 %	480	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 763	6 742	99,7 %	21	0,3 %

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE	%	MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 801	3 431	39,0 %	5 370	61,0 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 150	5 508	54,3 %	4 642	45,7 %
CÔTE-NORD	5 780	2 595	44,9 %	3 185	55,1 %
ESTRIE	14 403	7 184	49,9 %	7 219	50,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 655	12 316	50,0 %	12 339	50,0 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 172	8 545	49,8 %	8 627	50,2 %
MONTRÉAL	66 437	35 898	54,0 %	30 539	46,0 %
OUTAOUAIS	12 768	6 656	52,1 %	6 112	47,9 %
QUÉBEC	24 007	11 324	47,2 %	12 683	52,8 %
RIVE-SUD	29 524	15 635	53,0 %	13 889	47,0 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 467	4 789	50,6 %	4 678	49,4 %
TOTAL	**223 164**	**113 881**	**51,0 %**	**109 283**	**49,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 941**	**5 312**	**66,9 %**	**2 629**	**33,1 %**
TOTAL 2009/2010	226 766	116 399	51,3 %	110 367	48,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 751	5 296	68,3 %	2 455	31,7 %
TOTAL 2008/2009	222 405	116 415	52,3 %	105 990	47,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 742	4 753	70,5 %	1 989	29,5 %

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 801	3 857	43,8 %	4 944	56,2 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 150	5 739	56,5 %	4 411	43,5 %
CÔTE-NORD	5 780	2 837	49,1 %	2 943	50,9 %
ESTRIE	14 403	7 514	52,2 %	6 889	47,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 655	9 442	38,3 %	15 213	61,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 172	7 970	46,4 %	9 202	53,6 %
MONTRÉAL	66 437	30 249	45,5 %	36 188	54,5 %
OUTAOUAIS	12 768	7 743	60,6 %	5 025	39,4 %
QUÉBEC	24 007	10 759	44,8 %	13 248	55,2 %
RIVE-SUD	29 524	12 945	43,8 %	16 579	56,2 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 467	4 637	49,0 %	4 830	51,0 %
TOTAL	**223 164**	**103 692**	**46,5%**	**119 472**	**53,5%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 941**	**3 902**	**49,1 %**	**4 039**	**50,9 %**
TOTAL 2009/2010	226 766	105 299	46,4 %	121 467	53,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	7 751	3 913	50,5 %	3 838	49,5 %
TOTAL 2008/2009	222 405	104 649	47,1 %	117 756	52,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 742	3 561	52,8 %	3 181	47,2 %

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU
À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 431	1 339	39,0 %	2 092	61,0 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 508	3 422	62,1 %	2 086	37,9 %
CÔTE-NORD	2 595	1 570	60,5 %	1 025	39,5 %
ESTRIE	7 184	4 282	59,6 %	2 902	40,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 316	5 880	47,7 %	6 436	52,3 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 545	4 319	50,5 %	4 226	49,5 %
MONTRÉAL	35 898	20 105	56,0 %	15 793	44,0 %
OUTAOUAIS	6 656	5 108	76,7 %	1 548	23,3 %
QUÉBEC	11 324	6 648	58,7 %	4 676	41,3 %
RIVE-SUD	15 635	7 629	48,8 %	8 006	51,2 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 789	3 025	63,2 %	1 764	36,8 %
TOTAL	**113 881**	**63 327**	**55,6 %**	**50 554**	**44,4 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**5 312**	**2 490**	**46,9 %**	**2 822**	**53,1 %**
TOTAL 2009/2010	116 399	63 484	54,5 %	52 915	45,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	5 296	2 557	48,3 %	2 739	51,7 %
TOTAL 2008/2009	116 415	63 602	54,6 %	52 813	45,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	4 753	2 434	51,2 %	2 319	48,8 %

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 370	2 518	46,9 %	2 852	53,1 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 642	2 317	49,9 %	2 325	50,1 %
CÔTE-NORD	3 185	1 267	39,8 %	1 918	60,2 %
ESTRIE	7 219	3 232	44,8 %	3 987	55,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 339	3 562	28,9 %	8 777	71,1 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 627	3 651	42,3 %	4 976	57,7 %
MONTRÉAL	30 539	10 144	33,2 %	20 395	66,8 %
OUTAOUAIS	6 112	2 635	43,1 %	3 477	56,9 %
QUÉBEC	12 683	4 111	32,4 %	8 572	67,6 %
RIVE-SUD	13 889	5 316	38,3 %	8 573	61,7 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 678	1 612	34,5 %	3 066	65,5 %
TOTAL	**109 283**	**40 365**	**36,9 %**	**68 918**	**63,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**2 629**	**1 412**	**53,7 %**	**1 217**	**46,3 %**
TOTAL 2009/2010	110 367	41 815	37,9 %	68 552	62,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	2 455	1 356	55,2 %	1 099	44,8 %
TOTAL 2008/2009	105 990	41 047	38,7 %	64 943	61,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	1 989	1 127	56,7 %	862	43,3 %

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 857	1 339	34,7 %	321	8,3 %	1 018	26,4 %	2 518	65,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 739	3 422	59,6 %	977	17,0 %	2 445	42,6 %	2 317	40,4 %
CÔTE-NORD	2 837	1 570	55,3 %	392	13,8 %	1 178	41,5 %	1 267	44,7 %
ESTRIE	7 514	4 282	57,0 %	1 324	17,6 %	2 958	39,4 %	3 232	43,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	9 442	5 880	62,3 %	2 442	25,9 %	3 438	36,4 %	3 562	37,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	7 970	4 319	54,2 %	1 595	20,0 %	2 724	34,2 %	3 651	45,8 %
MONTRÉAL	30 249	20 105	66,5 %	9 204	30,4 %	10 901	36,1 %	10 144	33,5 %
OUTAOUAIS	7 743	5 108	66,0 %	1 799	23,2 %	3 309	42,8 %	2 635	34,0 %
QUÉBEC	10 759	6 648	61,8 %	1 978	18,4 %	4 670	43,4 %	4 111	38,2 %
RIVE-SUD	12 945	7 629	58,9 %	3 261	25,2 %	4 368	33,7 %	5 316	41,1 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 637	3 025	65,2 %	1 071	23,1 %	1 954	42,1 %	1 612	34,8 %
TOTAL	**103 692**	**63 327**	**61,1 %**	**24 364**	**23,5 %**	**38 963**	**37,6 %**	**40 365**	**38,9 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 902**	**2 490**	**63,8 %**	**1 657**	**42,5 %**	**833**	**21,3 %**	**1 412**	**36,2 %**
TOTAL 2009/2010	105 299	63 484	60,3 %	25 092	23,8 %	38 392	36,5 %	41 815	39,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	3 913	2 557	65,3 %	1 736	44,4 %	821	20,9 %	1 356	34,7 %
TOTAL 2008/2009	104 649	63 602	60,8 %	25 252	24,1 %	38 350	36,7 %	41 047	39,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	3 561	2 434	68,4 %	1 649	46,3 %	785	22,1 %	1 127	31,6 %

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMIMEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 944	2 092	42,3 %	762	15,4 %	1 330	26,9 %	2 852	57,7 %
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	4 411	2 086	47,3 %	730	16,5 %	1 356	30,8 %	2 325	52,7 %
CÔTE-NORD	2 943	1 025	34,8 %	325	11,0 %	700	23,8 %	1 918	65,2 %
ESTRIE	6 889	2 902	42,1 %	1 439	20,9 %	1 463	21,2 %	3 987	57,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	15 213	6 436	42,3 %	3 050	20,0 %	3 386	22,3 %	8 777	57,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	9 202	4 226	45,9 %	1 872	20,3 %	2 354	25,6 %	4 976	54,1 %
MONTRÉAL	36 188	15 793	43,6 %	4 167	11,5 %	11 626	32,1 %	20 395	56,4 %
OUTAOUAIS	5 025	1 548	30,8 %	567	11,3 %	981	19,5 %	3 477	69,2 %
QUÉBEC	13 248	4 676	35,3 %	1 501	11,3 %	3 175	24,0 %	8 572	64,7 %
RIVE-SUD	16 579	8 006	48,3 %	3 606	21,8 %	4 400	26,5 %	8 573	51,7 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 830	1 764	36,5 %	714	14,8 %	1 050	21,7 %	3 066	63,5 %
TOTAL	**119 472**	**50 554**	**42,3 %**	**18 733**	**15,7 %**	**31 821**	**26,6 %**	**68 918**	**57,7 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**4 039**	**2 822**	**69,9 %**	**1 774**	**43,9 %**	**1 048**	**26,0 %**	**1 217**	**30,1 %**
TOTAL 2009/2010	121 467	52 915	43,6 %	19 189	15,8 %	33 726	27,8 %	68 552	56,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	3 838	2 739	71,4 %	1 724	44,9 %	1 015	26,5 %	1 099	28,6 %
TOTAL 2008/2009	117 756	52 813	44,8 %	18 477	15,7 %	34 336	29,1 %	64 943	55,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	3 181	2 319	72,9 %	1 511	47,6 %	808	25,3 %	862	27,1 %

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2011 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	148	1	0,7 %	147	99,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	35	6	17,1 %	29	82,9 %
CÔTE-NORD	38	2	5,3 %	36	94,7 %
ESTRIE	255	15	5,9 %	240	94,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	155	18	11,6 %	137	88,4 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	124	1	0,8 %	123	99,2 %
MONTRÉAL	444	211	47,5 %	233	52,5 %
OUTAOUAIS	260	28	10,8 %	232	89,2 %
QUÉBEC	324	92	28,4 %	232	71,6 %
RIVE-SUD	1 030	166	16,1 %	864	83,9 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	65	11	16,9 %	54	83,1 %
TOTAL	**2 878**	**551**	**19,1 %**	**2 327**	**80,9 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**222**	**44**	**19,8 %**	**178**	**80,2 %**
TOTAL 2009/2010	2 156	647	30,0 %	1 509	70,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2009/2010	197	66	33,5 %	131	66,5 %
TOTAL 2008/2009	3 755	1 154	30,7 %	2 601	69,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	314	96	30,6 %	218	69,4 %

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A
RÉPARTITION EN 2010-2011 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2010 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2010	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	115	75	65,2 %	28	24,4 %	12	10,4 %	20	26,7 %	55	73,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	28	13	46,4 %	15	53,6 %	0	0,0 %	12	92,3 %	1	7,7 %
CÔTE-NORD	48	32	66,7 %	11	22,9 %	5	10,4 %	28	87,5 %	4	12,5 %
ESTRIE	300	199	66,3 %	99	33,0 %	2	0,7 %	164	82,4 %	35	17,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	165	89	53,9 %	52	31,6 %	24	14,5 %	54	60,7 %	35	39,3 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	115	67	58,3 %	31	26,9 %	17	14,8 %	34	50,7 %	33	49,3 %
MONTRÉAL	394	203	51,5 %	188	47,7 %	3	0,8 %	124	61,1 %	79	38,9 %
OUTAOUAIS	280	152	54,3 %	115	41,1 %	13	4,6 %	24	15,8 %	128	84,2 %
QUÉBEC	275	171	62,2 %	91	33,1 %	13	4,7 %	109	63,7 %	62	36,3 %
RIVE-SUD	418	270	64,6 %	105	25,1 %	43	10,3 %	142	52,6 %	128	47,4 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	18	11	61,1 %	6	33,3 %	1	5,6 %	9	81,8 %	2	18,2 %
TOTAL	**2 156**	**1 282**	**59,5 %**	**741**	**34,3 %**	**133**	**6,2 %**	**720**	**56,2 %**	**562**	**43,8 %**

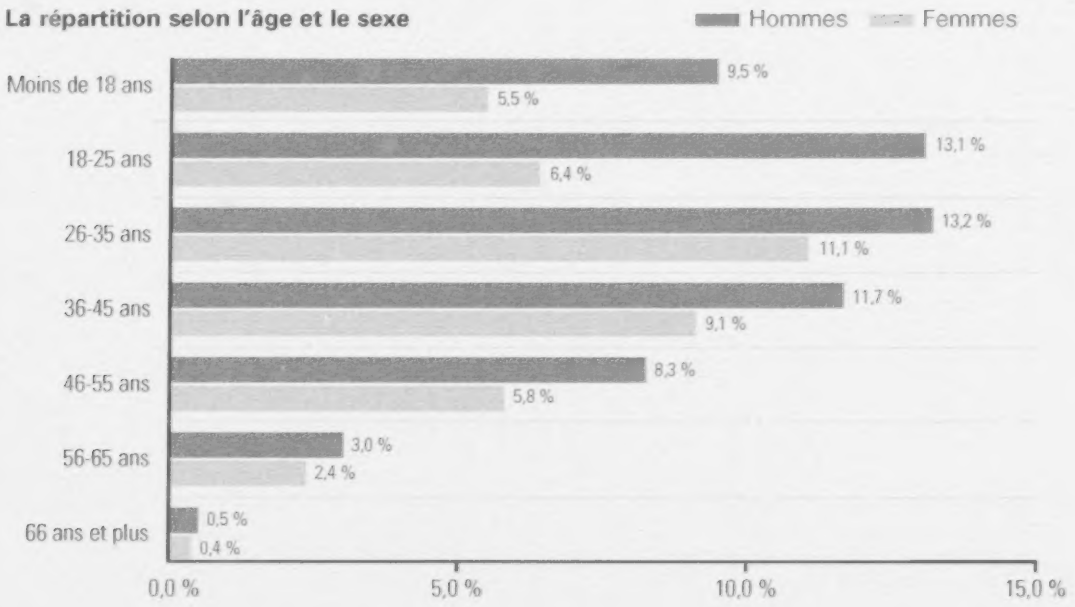
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2010 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

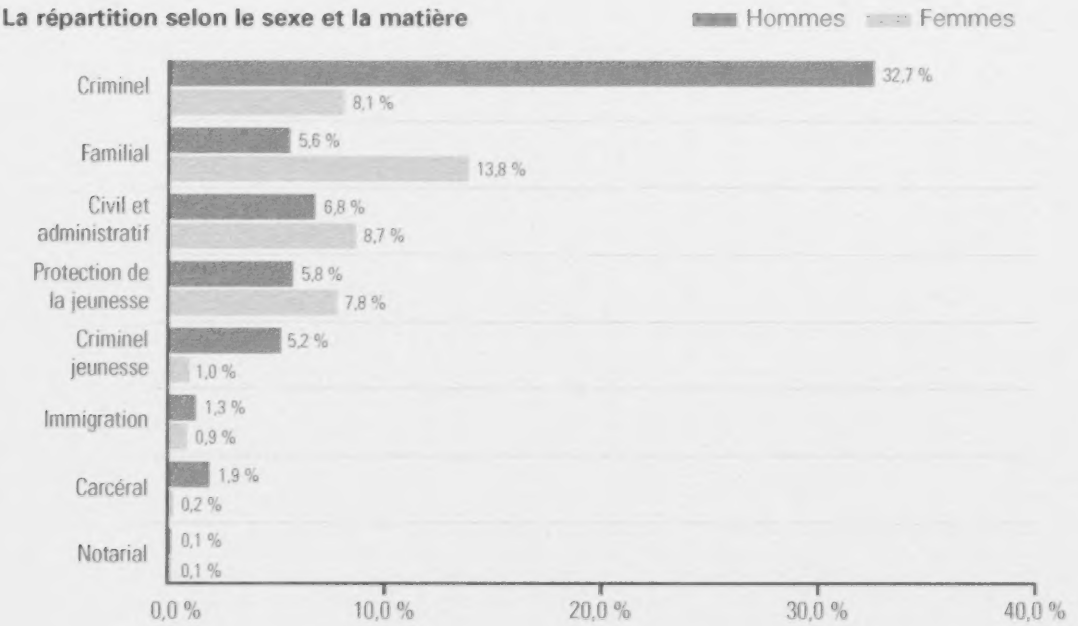
12.2 Le profil de la clientèle

En 2010-2011, 59,3 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 40,7 % sont des femmes.

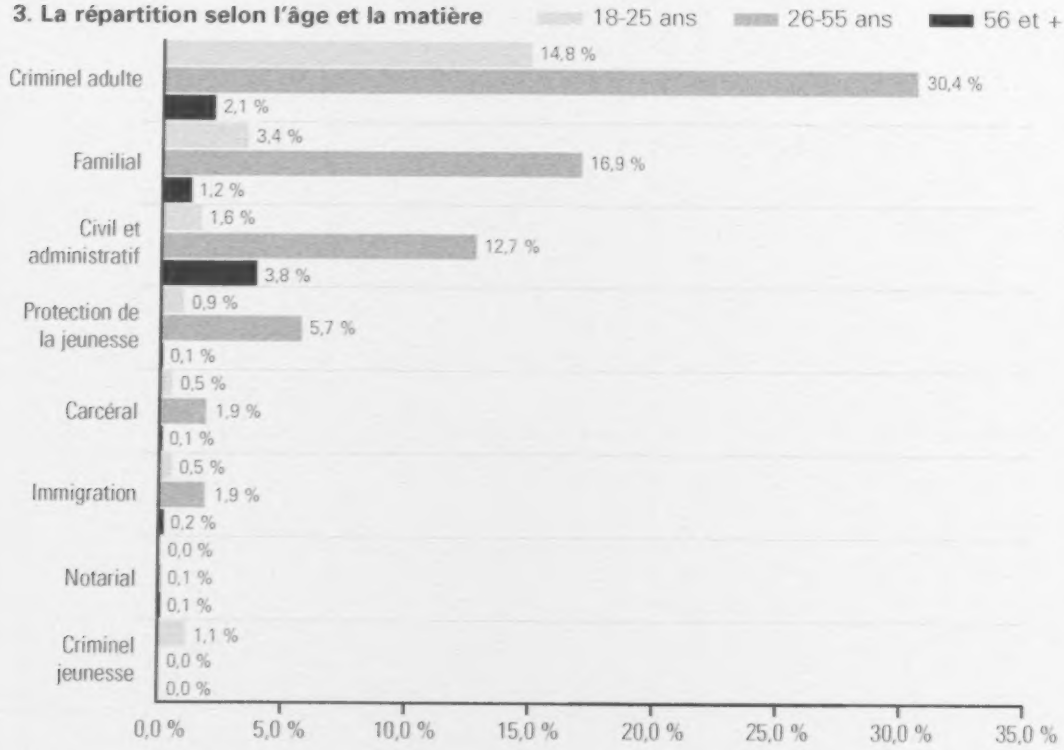
1. La répartition selon l'âge et le sexe



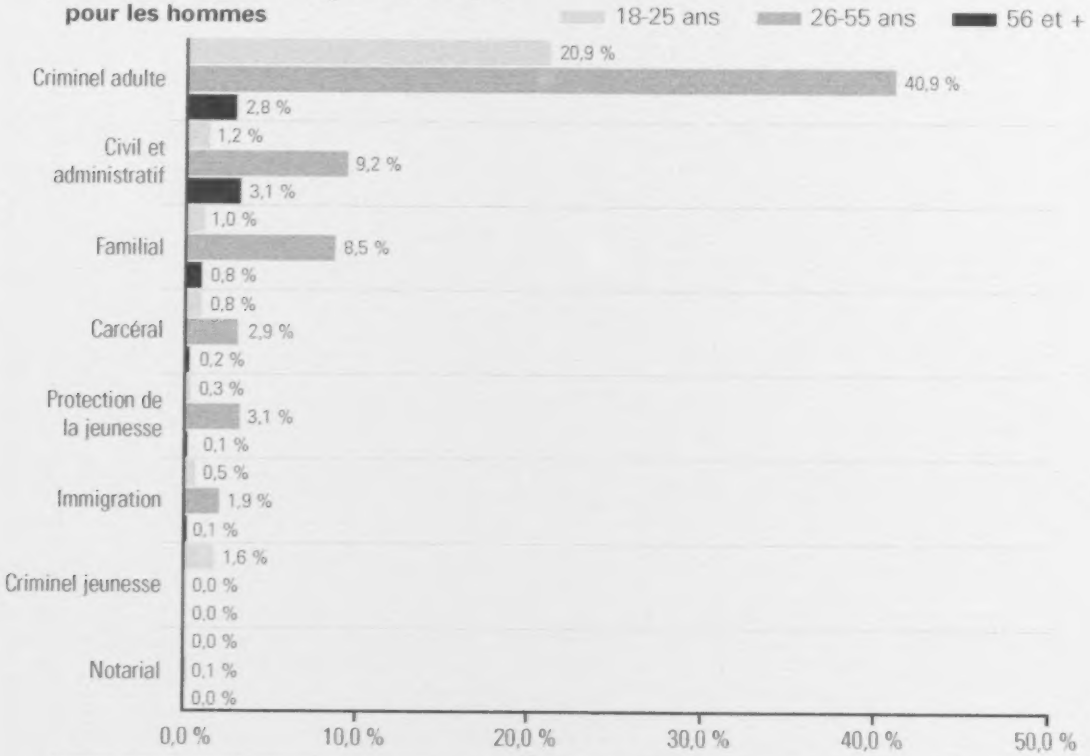
2. La répartition selon le sexe et la matière



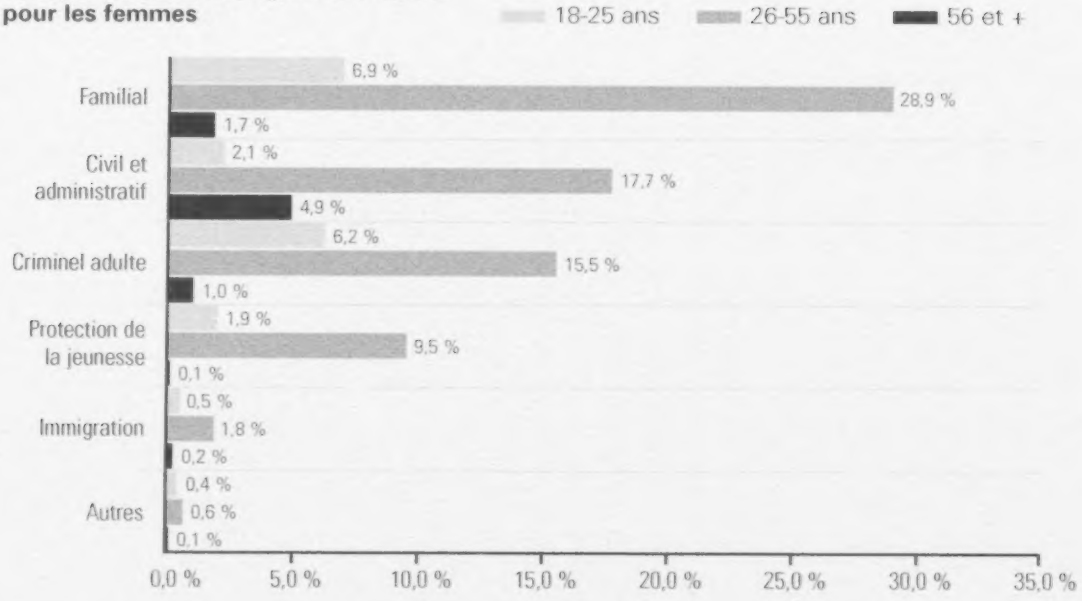
3. La répartition selon l'âge et la matière



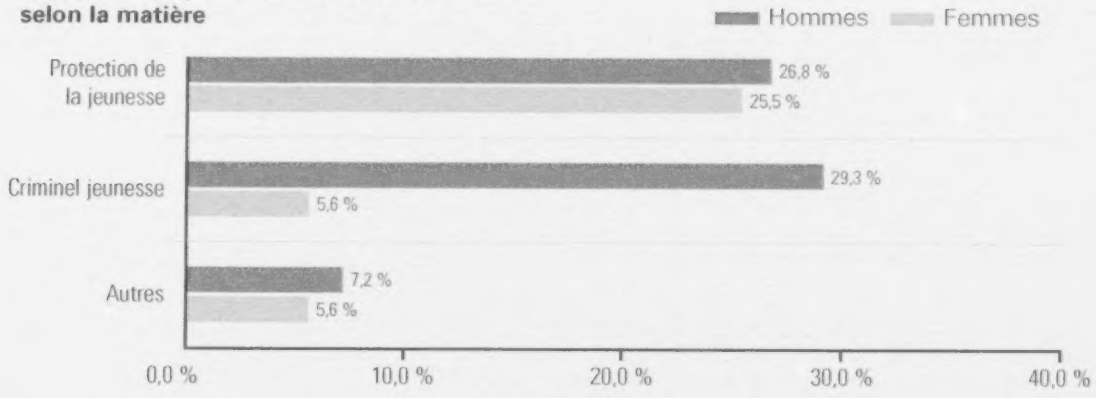
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. **Les** ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2011, la Commission comptait 54 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2011 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 97 villes du Québec, comprenant 116 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 26 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 368 avocats salariés et de 497,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 865,9 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2011, le réseau comprenait 213 avocates et 155 avocats; 21,4 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 19,9 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2011.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2010-2011

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,9	38,8	0,0	49,7
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	12,6	17,6	0,0	30,2
BAS ST-LAURENT - GASPÉSIE	18,6	27,1	1,7	47,4
CÔTE-NORD	9,6	12,7	0,0	22,3
ESTRIE	25,9	32,1	0,5	58,5
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	29,1	41,8	1,3	72,2
MAURICIE - BOIS-FRANCS	22,6	27,1	1,5	51,2
MONTRÉAL	106,2	129,1	5,9	241,2
OUTAOUAIS	25,4	32,5	0,0	57,9
QUÉBEC	38,1	45,6	2,0	85,7
RIVE-SUD	42,6	48,7	1,3	92,6
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	15,5	20,1	0,0	35,6
	357,1	**473,2**	**14,2**	**844,5***
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2010-2011	**368,0**	**497,9**	**16,0**	**881,9**

* Excluant le personnel du Service de garde téléphonique.

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2010-2011, les subventions de base accordées à la Commission s'élèvent à 130 116 800 $. Les subventions pour les mégaprocès et dossiers spéciaux se chiffrent à 4 933 149 $ et les revenus autonomes et d'intérêts à 2 407 777 $. Les dépenses totales pour l'exercice 2010-2011 s'élèvent à 145 785 923 $, incluant des dépenses de 56 747 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission présente une insuffisance des produits sur les charges de 8 328 197 $ résultant principalement du règlement du dossier de l'équité salariale (voir la note 16 aux états financiers - Évènement important). Au 31 mars 2011, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 7 221 432 $.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2011

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2011

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.s.l.

215, rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 - Télécopieur : 514 845 3859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

comptables agréés

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2011

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS 1 - 2

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Résultats 3

Évolution des actifs nets 4

Bilan 5

Flux de trésorerie 6

Notes afférentes aux états financiers 7 - 15

Renseignements complémentaires

Annexe A - Charges opérations 16

Annexe B - Charges pratique privée 17

Annexe C - Autres produits 18

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques - Bureau 1200 - Montréal - Québec - Canada - H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 6453 - Télécopieur : 514 845 3859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Comptables agréés

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

Section 13

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Aux administrateurs de la
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**, qui comprennent le bilan consolidé au 31 mars 2011, et les états consolidés des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

MAZARS HAREL DROUIN, S.E.N.C.R.L.

275, RUE SAINT-JACQUES - BUREAU 1200 - MONTRÉAL - QUÉBEC - CANADA - H2Y 1M6
TÉLÉPHONE : 514 545 9251 - TÉLÉCOPIEUR : 514 845 3859 - contact@mazars.ca - www.mazars.ca

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

Autres points

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons, qu'à notre avis, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Mazars Harel Drouin, S.E.N.C.R.L.

Montréal, le 16 juin 2011

CA auditeur permis no 14165

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	FONDS						
	Administration			Responsabilité professionnelle	Incendie et vol	Total 2011	Total 2010
		Opérations	Pratique privée et dossiers spéciaux				
	Budget (note 18)	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
PRODUITS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	127 921 800 $	83 150 600 $	44 771 200 $	- $	- $	127 921 800 $	128 090 900 $
Droits de greffe	2 195 000	1 189 464	1 005 536	-	-	2 195 000	2 195 000
Méga procès	-	-	962 401	-	-	962 401	926 667
Méga procès - Chapitre III	-	369 510	3 054 527	-	-	3 424 037	-
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	546 711	-	-	546 711	867 675
Intérêts créditeurs	100 000	96 151	-	24 735	10 597	131 483	83 423
	130 216 800	84 805 725	50 340 375	24 735	10 597	135 181 432	132 163 665
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	133 899 228	91 300 559	49 465 953	-	-	140 766 512	133 416 644
Méga procès	-	-	1 101 589	-	-	1 101 589	1 117 232
Méga procès - Chapitre III	-	364 274	3 054 527	-	-	3 418 801	5 237
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	456 475	-	-	456 475	745 572
Services professionnels	-	-	-	42 546	-	42 546	27 966
	133 899 228	91 664 833	54 078 544	42 546	-	145 785 923	135 312 651
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES PRODUITS	(3 682 428)	(6 859 108)	(3 738 169)	(17 811)	10 597	(10 604 491)	(3 148 986)
AUTRES PRODUITS (Annexe C)	2 400 000	1 565 565	710 729	-	-	2 276 294	2 340 418
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(1 282 428) $	(5 293 543) $	(3 027 440) $	(17 811) $	10 597 $	(8 328 197) $	(808 568) $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	FONDS					Total	Total
	Administration			Responsabilité professionnelle	Incendie et vol		
	Réserve générale	Actif net investi en immobilisations	Actif net affecté d'origine interne (Note 10)			2011	2010
SOLDE AU DÉBUT	8 503 416 $	1 133 282 $	8 114 307 $	3 500 000 $	1 500 000 $	22 751 005 $	23 559 573 $
OPÉRATIONS							
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(4 348 072)	(1 081 732)	136 261	(17 811)	10 597	(5 300 757)	1 148 399
Investissements nets en immobilisations :							
À même les opérations de l'exercice	(1 667 207)	1 667 207	-			-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition :							
À même les opérations de l'exercice	(482 619)	482 619	-			-	-
Virements aux Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	(7 214)	-	-	17 811	(10 597)	-	-
Virement de la réserve générale à l'actif net d'origine interne	(1 465 172)	-	1 465 172	-	-	-	-
	(7 970 284)	1 068 094	1 601 433	-	-	(5 300 757)	1 148 399
PRATIQUE PRIVÉE							
Insuffisance des produits sur les charges	(1 971 063)	-	(1 056 377)	-	-	(3 027 440)	(1 956 967)
Virement de l'actif net d'origine interne à la réserve générale	8 659 363	-	(8 659 363)	-	-	-	-
	6 688 300	-	(9 715 740)	-	-	(3 027 440)	(1 956 967)
SOLDE À LA FIN	7 221 432 $	2 201 376 $	- $	3 500 000 $	1 500 000 $	14 422 808 $	22 751 005 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

BILAN CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2011

	Fonds d'administration	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	2011	2010
	ACTIF				
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse (Note 3)	15 174 304 $	- $	- $	15 174 304 $	12 627 906 $
Fonds en fidéicommis (Note 3)	409 124	-	-	409 124	409 687
Débiteurs (Note 4)	33 014 548	-	-	33 014 548	41 090 805
Frais payés d'avance	655 330	-	-	655 330	1 321 234
Avances sur traitements différés	11 331	-	-	11 331	84 024
Placements temporaires (Note 5)	-	3 500 000	1 500 000	5 000 000	5 000 000
	49 264 635	3 500 000	1 500 000	54 264 635	60 533 656
IMMOBILISATIONS (Note 6)	3 670 053	-	-	3 670 053	2 729 082
	52 934 688 $	3 500 000 $	1 500 000 $	57 934 688 $	63 262 738 $
	PASSIF				
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 7)	40 515 318 $	- $	- $	40 515 318 $	37 885 783 $
Traitements différés	67 453	-	-	67 453	32 413
Produits perçus par anticipation (Note 8)	1 460 432	-	-	1 460 432	997 757
Portion à court terme de la dette à long terme (Note 9)	460 840	-	-	460 840	446 295
	42 504 043	-	-	42 504 043	39 362 228
DETTE À LONG TERME (Note 9)	1 007 837	-	-	1 007 837	1 149 505
	43 511 880	-	-	43 511 880	40 511 733
	AVOIR				
ACTIFS NETS (Notes 10 et 11)	9 422 808	3 500 000	1 500 000	14 422 808	22 751 005
	52 934 688 $	3 500 000 $	1 500 000 $	57 934 688 $	63 262 738 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

administrateur

administrateur

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges		
Opérations	(5 293 543) $	1 139 852 $
Pratique privée	(3 027 440)	(1 956 967)
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	(7 214)	8 547
	(8 328 197)	(808 568)
Amortissement - immobilisations	1 083 516	1 134 301
Gain sur disposition d'immobilisations	(1 784)	-
Variations d'éléments du fonds de roulement (Note 12)		
Opérations	1 020 871	(2 407 850)
Pratique privée	10 921 254	1 799 989
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	4 695 661	(282 128)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette à long terme	9 246	-
Versements sur la dette à long terme	(482 619)	(477 574)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(473 373)	(477 574)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds en fidéicommis	563	(26 230)
Acquisition d'immobilisations	(1 676 903)	(504 748)
Cession d'immobilisations	450	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 675 890)	(530 978)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	2 546 398	(1 290 680)
ENCAISSE AU DÉBUT	12 627 906	13 918 586
ENCAISSE À LA FIN	15 174 304 $	12 627 906 $

L'encaisse exclut les fonds détenus en fidéicommis.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (« la Commission ») est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) **Présentation des états financiers**

Les états financiers sont dressés selon les recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA). L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

b) **Consolidation**

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais (incluant la Clinique juridique populaire de Hull inc.);
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) **Fonds de responsabilité professionnelle**

Ce fonds a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission.

d) **Fonds incendie et vol**

Ce fonds a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau.

e) **Actif net non affecté - réserve générale**

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) **Estimations comptables**

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de produits et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

g) **Constatation des octrois réguliers et spéciaux**

Les produits provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux produits dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des dépenses en immobilisations.

h) **Charges de la pratique privée**

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les produits sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

i) **Volet contributif**

Les produits relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

j) **Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique**

Les produits de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

k) **Placements temporaires**

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre du coût et de leur juste valeur.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

l) **Immobilisations**

Les immobilisations sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

m) **Virements de fonds**

Les résolutions de la Commission prévoient que la réserve du fonds incendie et vol doit être de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2010) et celle du fonds de responsabilité professionnelle de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2010). Ainsi, tout excédent ou insuffisance des produits sur les charges doit être viré au (du) fonds d'administration.

n) **Avantages sociaux futurs**

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises.

La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 3 920 494 $ pour l'exercice (3 478 029 $ pour l'exercice précédent).

o) **Comptabilité par fonds**

Le modèle d'information des états financiers compris dans les recommandations du secteur public est élaboré pour les gouvernements. Ce modèle combine les soldes des fonds de manière à résumer l'information présentée aux utilisateurs pour leur permettre de saisir rapidement les mesures générales que constituent la situation financière et le résultat des activités.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDEICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 178 700 $ (209 856 $ en 2010) déposés à cette fin.

4. DEBITEURS

	2011	2010
Intérêts courus	3 425 $	2 538 $
Avances au fonds de responsabilité professionnelle	-	51 622
Avances au fonds incendie et vol	-	22 125
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	7 408 024	5 806 591
Pratique privée	25 415 260	35 131 000
Dossiers spéciaux fédéraux	179 513	19 683
Autres	8 324	57 246
	33 014 546 $	41 090 805 $

5. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2011	2010
Fonds de responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 1 % (0,4 % en 2010) échéant en avril 2011	3 500 000 $	3 500 000 $
Fonds incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 1 % (0,4 % en 2010) échéant en avril 2011	1 500 000 $	1 500 000 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

6. IMMOBILISATIONS

	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	2011 VALEUR NETTE	2010 VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 522 805 $	3 228 353 $	1 294 452 $	673 361 $
Mobilier et matériel de bureau	2 283 153	1 580 598	702 555	440 623
Améliorations locatives	3 412 602	1 805 215	1 607 387	1 501 211
	10 218 560	6 614 166	3 604 394	2 615 195
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	263 015	197 356	65 659	113 887
Matériel informatique et bureautique	33 061	33 061	-	-
	296 076	230 417	65 659	113 887
	10 514 636 $	6 844 583 $	3 670 053 $	2 729 082 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 348 760 $ (569 363 $ en 2010).

7. CRÉDITEURS

	2011	2010
Comptes fournisseurs et frais courus	1 712 989 $	1 056 331 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	26 471 637	25 415 260
Méga procès et dossiers spéciaux fédéraux	1 705 037	232 116
Avances du fonds d'administration, sans intérêts	-	73 747
Salaires et retenues à la source	1 711 610	2 103 716
Vacances courues	7 271 763	7 408 024
Droits de greffe		
Opérations	889 948	863 163
Pratique privée	752 334	733 406
	40 515 318 $	37 885 763 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

8. PRODUITS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2011	2010
Avantage incitatif de location	103 781 $	127 079 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Pratique privée - Méga procès	616 632	579 033
Pratique privée - Méga procès chapitre III	275 963	-
Volet contributif - permanence	199 570	129 786
Volet contributif - pratique privée	264 486	159 497
Autres	-	2 362
	1 460 432 $	997 757 $

9. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 4,2 % à 6,1 %, échéant de 2011 à 2017	1 386 928 $	1 463 974 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant de 2012 à 2014	81 749	131 826
	1 468 677	1 595 800
Portion à court terme	460 840	446 295
	1 007 837 $	1 149 505 $

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2012	420 383 $
2013	408 194 $
2014	300 857 $
2015	121 270 $
2016	66 355 $

Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :

2012	47 859 $
2013	36 879
2014	7 016
	91 754
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 5,65 % à 11,56 %	10 005
Solde des obligations	81 749 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

10. ACTIF NET AFFECTÉ D'ORIGINE INTERNE

Afin de distinguer les actifs nets disponibles au financement des opérations de la Commission, un actif net d'origine interne au fonds d'administration est constaté lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Suite à l'encaissement par la Commission du montant correspondant au solde de cet actif net au 31 mars 2010, soit 8 114 307 $, aucun montant n'est présenté au 31 mars 2011. Le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 920 116 $ qui est intégré à la réserve générale.

11. ACTIF NET NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opération de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2011	2010
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	20 636 $	77 809 $
Frais de déplacement	34 243	84 566
Autres charges	1 868	458
Montants constatés aux charges d'opération de l'exercice	56 747 $	162 833 $

12. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2011	2010
Opérations		
Débiteurs	121 782 $	778 791 $
Frais payés d'avance	665 904	(648 114)
Avances sur traitements différés	72 693	62 161
Créditeurs	81 329	(2 618 708)
Traitements différés	35 040	13 336
Produits perçus par anticipation	44 123	4 684
	1 020 871 $	(2 407 850) $
Pratique privée		
Débiteurs	7 954 477 $	1 870 039 $
Créditeurs	2 548 226	(648 841)
Produits perçus par anticipation	418 551	578 791
	10 921 254 $	1 799 989 $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 77 256 $ (87 420 $ en 2010).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2011

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 26 823 389 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2012	6 278 356 $	113 039 $
2013	5 585 667 $	94 587 $
2014	5 008 582 $	61 174 $
2015	4 535 715 $	24 895 $
2016	2 932 536 $	11 288 $

14. ÉVENTUALITÉS

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles un fonds de responsabilité professionnelle est prévu aux états financiers.

Actuellement, le fonds de responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible du fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) Au cours d'un exercice antérieur, des griefs de reclassification de poste de travail et de relativité salariale des employés de soutien ont été déposés. À la suite de la réalisation du programme d'équité salariale, des plaintes sont à l'étude à la Commission de l'équité salariale. De plus, des griefs ont été déposés pour contester les sommes versées par l'employeur à titre de rétroactivité. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces griefs et les montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La direction estime que ces charges seraient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant l'entente sur le Tarif de la pratique privée, échue depuis le 1er avril 2010. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement.

14. ÉVENTUALITÉS (SUITE)

d) Le Barrreau du Québec a déposé des demandes d'arbitrage de mésententes d'intérêt général concernant les tarifs des avocats de la pratique privée appliqués depuis le 1er janvier 2008.

À la suite d'une sentence arbitrale rendue en avril 2011, la Commission prévoit verser aux avocats visés par cette décision des compensations financières dont le total estimé se situent entre 125 000 $ et 200 000 $. La Commission prévoit en assumer le versement à même son budget régulier.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 649 604 $ (5 481 120 $ en 2010) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 1 464 266 $ (1 449 258 $ en 2010), ainsi que diverses charges d'opération et droits de greffe totalisant 593 342 $ (410 885 $ en 2010) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 642 282 $ (1 596 569 $ en 2010) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2011 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a perçu au cours de l'exercice des octrois du gouvernement du Québec totalisant 85 345 600 $ (85 514 700 $ en 2010) pour les opérations et droits de greffe, 44 771 200 $ (44 771 200 $ en 2010) pour la pratique privée et 4 386 438 $ (926 667 $ en 2010) pour le recouvrement de charges liées à des méga procès.

Les produits perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 4 et 8.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

16. ÉVÉNEMENT IMPORTANT

Au cours de l'exercice, une entente globale est intervenue entre la Commission et les employés du réseau d'aide juridique concernant le dossier de l'équité salariale. La Commission a versé une rétroactivité totalisant 7 848 439 $ incluant les charges sociales de 1 180 104 $. La rétroactivité, qui est incluse aux charges de l'exercice, couvre la période du 21 novembre 2001 au 18 février 2011. De plus, les coûts des ajustements salariaux, incluant les charges sociales, postérieurs au versement de la rétroactivité sont évalués à 125 525 $. La Commission a entrepris une démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale qui devrait se terminer le 31 décembre 2011. Il est impossible de prévoir les coûts de cette opération pour l'instant.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

18. BUDGET

Les chiffres non audités présentés sous la colonne « Budget » à l'état des résultats sont fournis à titre d'information seulement.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	Opérations régulières			Méga procès		Méga procès chapitre III		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget * 2011	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010
ANNEXE A - CHARGES OPÉRATIONS											
Administration											
Charges locatives, taxes et permis	6 710 679 $	6 533 570 $	6 475 463 $	- $	- $	30 784 $	- $	- $	2 312 $	6 564 354 $	6 477 775 $
Frais de déplacement	1 030 209	988 968	1 111 251	-	-	9 650	5 237	-	10	998 618	1 116 498
Amortissement - immobilisations corporelles	-	1 081 642	1 134 301	-	-	1 874	-	-	-	1 083 516	1 134 301
Services professionnels	546 128	521 212	610 212	-	-	555	-	-	-	521 767	610 212
Télécommunications	737 091	771 745	760 270	-	-	1 171	-	-	-	772 916	760 270
Fournitures de bureau	599 515	542 247	617 589	-	-	1 214	-	-	431	543 461	618 120
Cotisations professionnelles	592 195	583 547	545 050	-	-	2 104	-	-	1 284	585 651	546 334
Bibliothèque	516 209	467 857	467 560	-	-	205	-	-	-	468 062	467 560
Entretien et réparations	499 861	428 489	515 374	-	-	146	-	-	-	428 635	515 374
Formation professionnelle	459 202	414 732	459 363	-	-	580	-	-	40	415 312	459 403
Frais postaux	335 483	350 589	346 204	-	-	505	-	-	-	351 094	346 204
Autres frais administratifs	360 115	325 736	371 230	-	-	828	-	-	311	326 564	371 541
Ameublement et matériel de bureau	231 676	231 577	403 841	-	-	-	-	-	9	231 577	403 850
Réunion des administrateurs	103 304	88 012	106 510	-	-	-	-	-	-	88 012	106 510
Intérêts sur la dette à long terme	78 242	77 256	87 421	-	-	-	-	-	-	77 256	87 421
Information	15 837	10 464	16 329	-	-	-	-	-	-	10 464	16 329
Électricité	3 500	2 900	3 368	-	-	-	-	-	-	2 900	3 368
	12 819 246	13 418 543	14 031 436	-	-	49 616	5 237	-	4 397	13 468 159	14 041 070
Traitements et charges sociales											
Avocats	43 600 404	42 655 605	43 774 153	-	-	245 725	-	-	39 735	42 901 330	43 813 888
Autres (note 16)	23 534 980	31 678 313	23 697 077	-	-	68 777	-	-	5 767	31 747 090	23 702 844
	67 135 384	74 333 918	67 471 230	-	-	314 502	-	-	45 502	74 648 420	67 516 732
Débours judiciaires											
Volet gratuit											
Civils	3 265 554	3 118 687	3 001 336	-	-	-	-	-	-	3 118 687	3 001 336
Criminels	379 044	304 787	363 582	-	-	156	-	-	1 239	304 943	364 821
	3 644 598	3 423 474	3 364 918	-	-	156	-	-	1 239	3 423 630	3 366 157
Volet contributif											
Civils	-	106 086	102 442	-	-	-	-	-	-	106 086	102 442
Criminels	-	18 538	15 463	-	-	-	-	-	-	18 538	15 463
	-	124 624	117 905	-	-	-	-	-	-	124 624	117 905
	3 644 598	3 548 098	3 482 823	-	-	156	-	-	1 239	3 548 254	3 484 062
Total	83 599 228 $	91 300 559 $	84 985 489 $	- $	- $	364 274 $	5 237 $	- $	51 138 $	91 664 833 $	85 041 864 $

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 361 149 $ pour les acquisitions d'immobilisations et remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations ni des charges liées aux méga procès et dossiers fédéraux.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	Opérations régulières			Méga procès		Méga procès chapitre III		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2011	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE											
Volet gratuit											
Honoraires											
Civils		21 080 379 $	20 625 533 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	21 080 379 $	20 625 533 $
Criminels		19 629 331	19 016 651	1 043 517	1 017 503	3 033 265	-	369 212	669 609	24 075 325	20 703 763
Notaires		62 689	78 205	-	-	-	-	-	-	62 689	78 205
		40 772 399	39 720 389	1 043 517	1 017 503	3 033 265	-	369 212	669 609	45 218 393	41 407 501
Débours[1]											
Civils		4 222 605	4 758 038	-	-	-	-	-	-	4 222 605	4 758 038
Criminels		1 655 601	1 486 544	58 072	99 667	21 227	-	87 263	24 825	1 822 163	1 611 036
Notaires		32 092	34 451	-	-	-	-	-	-	32 092	34 451
		5 910 298	6 279 033	58 072	99 667	21 227	-	87 263	24 625	6 076 860	6 403 525
Autres frais		87 043	89 516	-	-	-	-	-	-	87 043	89 516
Intérêts		9 261	4 492	-	62	35	-	-	-	9 296	4 554
	-	96 304	94 008	-	62	35	-	-	-	96 339	94 070
	-	46 779 001	46 093 430	1 101 589	1 117 232	3 054 527	-	456 475	694 434	51 391 592	47 905 096
Volet contributif											
Honoraires											
Civils		1 577 229	1 346 623	-	-	-	-	-	-	1 577 229	1 346 623
Criminels		655 804	614 181	-	-	-	-	-	-	655 804	614 181
Notaires		10 050	11 769	-	-	-	-	-	-	10 050	11 769
	-	2 243 083	1 972 573	-	-	-	-	-	-	2 243 083	1 972 573
Débours[2]											
Civils		347 438	297 579	-	-	-	-	-	-	347 438	297 579
Criminels		94 816	65 476	-	-	-	-	-	-	94 816	65 476
Notaires		1 615	2 097	-	-	-	-	-	-	1 615	2 097
	-	443 869	365 152	-	-	-	-	-	-	443 869	365 152
	-	2 686 952	2 337 725	-	-	-	-	-	-	2 686 952	2 337 725
	50 300 000 $	49 465 953	48 431 155	1 101 589	1 117 232	3 054 527	-	456 475	694 434	54 078 544	50 242 821
Total	133 899 228 $	140 766 512 $	133 416 644 $	1 101 589 $	1 117 232 $	3 418 801 $	5 237 $	466 475 $	745 572 $	145 743 377 $	135 284 685 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 457 705 $ (4 724 241 $ en 2010) et d'autres débours de 1 618 960 $ (1 579 284 $ en 2010).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 353 281 $ (275 197 $ en 2010) et d'autres débours de 90 588 $ (89 955 $ en 2010).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	Opérations régulières			Méga procès		Méga procès chapitre III		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2011	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010	Réel 2011	Réel 2010
ANNEXE C - AUTRES PRODUITS											
Opérations											
Volet contributif[a]		967 787 $	993 139 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	967 787 $	993 139 $
Mémoires de frais		35 712	25 871	-	-	-	-	-	-	35 712	25 871
Remboursements des coûts de l'aide juridique		501 090	533 055	-	-	-	-	-	-	501 090	533 055
Autres		33 677	17 536	-	-	-	-	-	-	33 677	17 536
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		1 784	-	-	-	-	-	-	-	1 784	-
Ristournes sur contrats d'assurance-groupe		25 515	-	-	-	-	-	-	-	25 515	-
	1 900 000 $	1 565 565	1 569 601	-	-	-	-	-	-	1 565 565	1 569 601
Pratique privée (article 52)											
Contributions des bénéficiaires	500 000	710 729	770 817	-	-	-	-	-	-	710 729	770 817
	2 400 000 $	2 276 294 $	2 340 418 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	2 276 294 $	2 340 418 $

a) Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires		638 883 $	692 653 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	638 883 $	692 653 $
Frais administratifs		327 972	298 316	-	-	-	-	-	-	327 972	298 316
Intérêts		932	2 170	-	-	-	-	-	-	932	2 170
		967 787 $	993 139 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	967 787 $	993 139 $

MAZARS HAREL DROUIN

MAZARS HAREL DROUIN, S.E.N.C.R.L.

215, RUE SAINT-JACQUES · BUREAU 1000 · MONTRÉAL · QUÉBEC · CANADA · H2Y 1M6
TÉLÉPHONE : 514 845 5233 · TÉLÉCOPIEUR : 514 845 3859 · contact@mazars.ca · www.mazars.ca

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

14. Les orientations et les objectifs 2011-2012

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus au Plan stratégique 2009-2013 sont présentés à la sous-section A de la première partie de la présente section. S'y ajoutent les objectifs annuels complémentaires que l'on retrouve à la sous-section B.

Les orientations et les objectifs du Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui doivent être réalisés au cours de l'année financière 2011-2012 sont présentés à la section II du présent chapitre.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

I Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques

Sous-section A - Les orientations et les objectifs découlant du Plan stratégique 2009-2013

Enjeu 1 : Confiance des citoyens dans le régime d'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 Accès facile à l'information vulgarisée

Objectifs

1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins

1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique

Enjeu 2 : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs

2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés

Axe 2.2 Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs

2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 Maintien et développement de l'expertise

Objectifs

3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires

Axe 3.2 Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs

3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique

3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires

Axe 3.3 Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs

3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique

Axe 3.4 Mesure des performances de l'organisation

Objectifs

3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés

Sous-section B - Les orientations et les objectifs annuels

1. Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles;

2. Réaliser la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale;

3. Réaliser une opération de relativité salariale;

4. Réviser et adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour les années financières 2012-2014;

5. Renouveler les conventions collectives des employés et des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique;

6. Compléter l'implantation du logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais d'aide juridique;

7. Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire;

8. Gérer et mettre en application, le cas échéant, le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée actuellement en cours de négociation;

9. Participer aux démarches gouvernementales afin d'améliorer l'accès à la justice pour l'ensemble des citoyens.

II Orientations et objectifs découlant du Plan d'action de développement durable 2009-2013

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables et adopter un cadre de gestion environnemental.

Orientation stratégique 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience en continuant de mettre en œuvre le Plan d'actualisation de répartition des effectifs.

Orientation stratégique 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

15. ANNEXES

ANNEXE 1

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le Vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son Règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 2

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
ENTRE LE 1er AVRIL 2010 ET LE 31 MARS 2011

	17/06/10	17/06/10	23/09/10	21/10/10	09/12/10	27/01/11	17/03/11
	Assemblée générale annuelle	**Assemblée générale**					
Me Denis Roy	X	X	X	X	X	X	X
Me Lucie Dufresne	X	X	X	X	X	X	X
Me Pierre Allen	X	X	X	X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy				X	X		X
Mme Nathalie Cloutier	X	X	X	X		X	X
Me Janick Perreault	X	X		X		X	
Me Benoît Roberge	X	X	X	X	X	X	X
Me Isabelle Simard	X	X	X		X		X
Le sous-ministre de la Justice	D	D			D	D	D
Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale	D	D	D	D	D		

X présent
D représenté par un délégué

ANNEXE 3

LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2011

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M[e] Jean Paquin Directeur général 566, 1[re] Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie James Baie d'Ungava Lac Simon Mistissini Nemaska Oujé Bougoumou Senneterre Témiscaming Waswanipi Winneway
Bas Saint-Laurent – Gaspésie M[e] Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est 6[e] étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Îles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts	Gascons La Pocatière Matapédia Paspébiac Percé Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord M[e] François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
Estrie M[e] André Collard Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Richmond Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Carole Therrien Directrice générale 85, rue de Martigny Suite C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
Mauricie – Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile et familiale • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] Claude Hargreaves Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau des affaires criminelles et pénales • Bureau de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Roger Landry Directeur général 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Gatineau (Secteur Aylmer) Campbell's Bay Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) • Section criminelle • Section Civil/famille/jeunesse Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Charlesbourg • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	
Rive-Sud M[e] Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien 3[e] étage Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay – Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 5L4	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**89 BUREAUX**	**26 BUREAUX**
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	**116 UNITÉS**	

www.csj.qc.ca

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
514 873-3562